

Anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice ##BOOKING_CODE## din ##BOOKING_DATE##

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna ##CLIENT_NAME##, domiciliat/domiciliata in ##CLIENT_ADDRESS## a fost ofertat cu urmatoarele:

##BOOKING_ITEMS_DETAILED_LIST##

Agentia organizatoare a programului este: ##BOOKING_SUPPLIER##. Calatorul declara ca Agentia de turism Quattro Travel, respectiv societatea SC Quattro Travel SRL, cu sediul in , Bdul Alexandru Lapusnenau , nr. 109, Constanta, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J13/859/2013,tel.+400241661546, e-mail contact@quattro-travel.ro, titular al licentei de turism nr.1697/27.01.2021, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea ##BOOKING_SUPPLIER## in calitate de Agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa. Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie
- exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract
- calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare, in conditiile stabilite in acordurile incheiate de ##BOOKING_SUPPLIER## cu furnizorii sai.
- pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursare in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
- in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema. Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
- agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
- in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare Quattro Travel are polita de asigurare pentru caz de insolvabilitate, seria BN nr. **Seria IF-i Nr. 3762 / 03-04-2023 /05.04.2023** valabila pana la data de 04.04.2024 emisa de catre **GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.**, Capital social: 9.759.900 RON; Reg. Com. nr. J40/7054/1995; Cod unic Inreg: 7804274, ROMANIA, 031142 Bucuresti 4 - sector 3, Str. Emil Gârleanu nr. 11, Bl. A8, Ap. 49, Tel. +40-21-321 74 28; Fax +40-21-320 20 16; E-mail: office@gerroma.ro Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Calea Victoriei nr. 152, sector 1, București, Telefon: 0372 492 630, , e-mail: petitii@mat.gov.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agentia de turism organizatoare si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere. Orele de plecare si de intoarcere sunt orientative si pot suferi modificari determinate de cauze externe vointei sau controlului agentiei de turism organizatoare precum obtinerea autorizatiilor de zbor, de aterizare/decolare, de trecere a frontierei, evenimente neprevazute pe parcursul calatoriei (imbolnaviri, accidente ale turistilor, proceduri de control la trecerea frontierei etc.).
- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
- serviciile de masa oferite
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului
- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective
- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului
- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;
- detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse in pachetul de calatorie.

Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de ##BOOKING_TOTAL## ##BOOKING_CURRENCY##.

c) Conditii si modalitatile de plata.

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat. Turistul are obligatia sa achite 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 30 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard inasa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive (oferte speciale, early-booking, black-friday, targuri de turism etc.). Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize: In functie de destinatie este necesara prezentarea unui pasaport valabil minimum 6 luni de la iesirea din tara. Intrucât sunt posibile in orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligația de a verifica informatiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei. Atentie! Minorii cu varste mai mici de 14 ani au nevoie de pasaport valabil minim 6 luni de la iesirea din tara. Minorii cu varste cuprinse intre 14 si 18 ani se supun legislatiei adultilor.

e) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

f) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

g) Documente necesare minorilor: imputernicire notariala de accept pentru parasirea tarii din partea parintilor care nu il insotesc si cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara parinti.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

Semnatura client
##CLIENT_NAME##

Data,
##BOOKING_DATE##

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. ##BOOKING_CODE## / din data de ##BOOKING_DATE##

I. Partile contractante

Societatea Quattro Travel S.R.L., cu sediul in, Bdul Alexandru Lapusneanu, nr. 109, Constanta, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J13/859/2013, avand cod de inregistrare fiscala RO 31501966, cont bancar RO98 BACX 0000 0017 6302 7000 - LEI deschis la Banca Unicredit, tel.+40 241661546, e-mail contact@quattro-travel.ro , punct de lucru, Agentia turism Quattro Travel in Bdul Tomis 111, Constanta, reprezentata legal prin Nedelea Ana cu functia de administrator, denumita in continuare **Agentia de turism**

si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna ##CLIENT_NAME##, domiciliat/domiciliata in ##CLIENT_ADDRESS##, posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr. ##CLIENT_ID##, CNP ##CLIENT_PERSONAL_ID##, e-mail ##CLIENT_EMAIL##, telefon ##CLIENT_PHONE##, denumit in continuare **Turist/Calator**, au convenit la incheierea prezentului contract.

II. Obiectul contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism a pachetului de servicii de calatorie organizat de catre ##BOOKING_SUPPLIER##, asa cum este acesta detaliat in anexele prezentului contract.

2.2 **Rezumatul contractului**

NUME TITULAR: ##CLIENT_NAME##	CI: ##CLIENT_ID##
TELEFON: ##CLIENT_PHONE##	ADRESA: ##CLIENT_ADDRESS##
PRET TOTAL: ##BOOKING_TOTAL## ##BOOKING_CURRENCY##	STATUS: ##BOOKING_SUPPLIER_STATUS##
AVANS/TERMENE DE PLATA: ##BOOKING_BALANCE_DUE_DATES##	
REST DE PLATA: ##BOOKING_BALANCE_DUE_AMOUNT## ##BOOKING_CURRENCY##	DATA SCADENTA A PLATII: ##BOOKING_BALANCE_DUE_DATE##
NUME TURISTI: ##PAX_NAMES_LIST##	
SERVICII: ##BOOKING_ITEMS_DETAILED_LIST##	
AGENT DE TURISM: ##BOOKING_OPERATOR##	

Conditii de penalizare in caz de anulare din partea turistului / calatorului pentru serviciile contractate de mai sus:

##CONDITII_ANULARE##

2.3.2.3 Titularul contractului a fost informat cu privire la posibilitatea incheierii unui pachet de polite de asigurare (storno, medicale, Covid 19). Titularul contractului reprezinta cu puteri depline toti turistii inscrisi in contract si semneaza in numele sau si al acestora. Acesta isi manifesta urmatoarele optiuni asumandu-si integral consecintele, prin completarea rubricilor de mai jos , scrierea numelui in clar si semnatura sa:

NU doresc sa inchei asigurare storno asigurare medicala asigurare travel asigurare Covid19

DORESC sa inchei asigurare

- storno, pentru turistii:
- medicala, pentru turistii:
- travel, pentru turistii:
- asigurare covid19, pentru turistii:

Semnatura ##CLIENT_NAME## _____

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 **Pretul total** al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de ##BOOKING_TOTAL## ##BOOKING_CURRENCY##.

3.2.3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisiunile, tarifele si taxa de rezervare cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, cu exceptia situatiilor in care in programele anexa sau continutul pachetului (descrierea pachetului turistic) este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.3 Taxa de rezervare reprezintă acoperirea costurilor Agenției generate de activitatea desfășurată pentru activitățile de analiză, negociere, ofertare, contractare etc. în scopul oferirii pachetului turistic către turist și este adusa la cunostinta titularului contractului conform prevederilor articolului 3.2; Taxa de rezervare va fi retinuta de Agentie inclusiv la incetarea contractului in ipoteza unui caz de forta majora/circumstantele inevitabile si extraordinare conform prevederilor Art.6, alineatul 2 coroborate cu Art.13, alineatul 4 din O.G. 2/2018 Art.1341, alineatul 1 si Art.1635, alineatul 1 din Codul Civil.

Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.4 **Modalitati de plata.** Plata se poate face în EUR sau în RON, cash sau cu card la sediu Quattro Travel Pachetele se pot achita:

prin banca – depunere directa sau transfer bancar, în unul din conturile mentionate pe factura

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua și cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

3.5 Agenția își rezervă dreptul de a anula rezervările pentru care sumele nu sunt încasate la timp (termen de plata a avansului de 48 de ore din momentul solicitării rezervării)

3.6 În cazul depășirii termenului de plată se aplică majorări de întârziere, reprezentând 0,5% zi din valoarea neachitată.

3.7 Locurile se rezervă doar după ce banii de avans sunt vizibili în contul Agenției.

3.8 Hotelurile isi pot modifica politica de vanzari, termenul de valabilitate al ofertelor speciale sau early booking si pot micșora sau majora preturile. Hotelurile pot introduce alte oferte speciale cu preturi mai mici decat cele din contract. Daca apar alte oferte mai mici decat cele din momentul rezervarii si achitarii avansului, hotelul nu aplica aceste oferte retroactiv, preturile ramanand valabile cele din momentul rezervarii si din prezentul contract.

IV. Termene de plata

4.1 Condițiile de plata difera în functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 Condițiile standard sunt: la înscriere se achita un avans de 30% din pretul pachetului, urmand ca plata finala sa se faca cu pana la 30 de zile înainte de plecare. Insa acestea vor fi inlocuite de cele derogatorii de la regula generala, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile derogatorii, ori de cate ori acestea sunt mentionate în oferta, rezumatul sau anexele contractului intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist (aceste conditii speciale/derogatorii pot fi mentionate în materiale precum: oferte speciale, early-booking, black-Friday, targuri de turism, etc.).

4.3 Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare în prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

V. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

5.1 Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

- a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b) în momentul în care călătorul primește pe email contractul și factură pentru avans și efectuează plata solicitată în documente pentru rezervarea locului

5.2 În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției, pagină de Facebook, sau alte mijloace de comunicare electronică, obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a serviciilor de călătorie.

5.3 Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a serviciilor de călătorie înscrise în documentele de călătorie.

5.4 Contractul încetează de drept dacă Agenția nu poate confirma serviciile contractate și returnează integral și imediat suma încasată.

5.5 În cazul restricțiilor sau blocajelor provocate de pandemie și a incapacității Agenției de a mai putea organiza serviciile din contract.

VI. Condiții Generale

Agencia de turism organizatoare Quattro Travel are polita de asigurare pentru caz de insolvabilitate, seria BN nr. **Seria IF-i Nr. 3762 / 03-04-2023 /05.04.2023** valabila pana la data de 04.04.2024 emisa de catre **GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.**

Capital social: 9.759.900 RON; Reg. Com. nr. J40/7054/1995; Cod unic Inreg: 7804274

ROMÂNIA, 031142 Bucuresti 4 - sector 3, Str. Emil Gârleanu nr. 11, Bl. A8, Ap. 49

Tel. +40-21-321 74 28; Fax +40-21-320 20 16; E-mail: office@gerroma.ro

VII. Drepturile și obligațiile Agenției de turism organizatoare

7.1 Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, **agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului** informațiile standard prin intermediul contractului precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului: a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie; b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare; c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele; d) modalitățile de plată; e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate; f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize; g) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului; h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie

7.2 Informațiile furnizate călătorului sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante. Înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară transmit călătorului toate modificările cu privire la informațiile precontractuale într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

7.3 Dacă agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară nu au îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu suportă respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

7.4 Agenția de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

7.5 Agenția de turism organizatoare se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

7.6 . În cazul anulării călătoriei de către agenția de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau cand turistul renunță la călătore, după ce agenția organizatoare l-a informat asupra modificărilor intervenite, agenția de turism organizatoare va restitui suma plătită de turist reținând o taxa de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de călătorie, operațiuni de incasare și de plati etc.). Restituirea prețului către turist se va face în termen de 14 zile de la data la care se recuperează sumele plătite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

7.7 Agenția de turism organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

7.8 În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul. Această informare trebuie făcută, acolo unde acest lucru este posibil, cu cel puțin 15 de zile înainte de începerea executării pachetului (doar dacă este posibilă respectarea termenului de 15 zile).

7.9 Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii contractat. Această informare trebuie făcută, acolo unde acest lucru este posibil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. Această majorare nu poate fi mai mare de 8%.

7.10 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vre o penalitate de încetare.

7.11 În cazul în care modificările aduse contractului de călătorie prevăzute au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

7.12 În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

Turistul are la dispoziție un termen de 48 de ore de la primirea informării de a anunța Agenția de turism organizatoare despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se considera că turistul a acceptat modificările propuse de Agenția de turism organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

7.13 În cazul în care turistul optează pentru încetarea contractului, Agenția de turism organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama turistului, în aceeași valută, cash sau prin OP în termen de 14 zile de la data încetării contractului, cu condiția recuperării sumelor plătite de agenția de turism organizatoare furnizorilor de servicii turistice.

7.14 În cazul în care turistul accepta modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

7.15 Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru amănările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentatele țării de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste întârzieri.

7.16 Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, neacordarea autorizațiilor de zbor/de decolare/de aterizare, condiții meteorologice nefavorabile, accidente, formalități vamale, nevoi medicale/fiziologice ori urgențe ale unor turiști etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

7.17 Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul următoarele tipuri de informații:

de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată

de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial

de plecare: orele, locurile stopurilor tehnice, punctele de imbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc. Informările de plecare se transmit automat din sistem înainte de începerea pachetului turistic.

În înțelesul prezentului contract se considera comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin posta electronică (e-mail).

VIII. Drepturile și obligațiile turistului

8.1 Turistul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism organizatoare, inclusiv cu privire la prețul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

8.2 Prețul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate etc, anexate acestui contract sau afișate pe website-ul Agenției. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Prețul nu include", acestea fiind opționale și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

8.3 În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

8.4 Turistul are dreptul să poată încheia asigurări facultative storno sau pentru asistentă în caz de boală, accident, etc. Prețul, modalitățile de încheiere și particularitățile sunt diferite în funcție de societatea de asigurare și vor fi prezentate de către reprezentanții agenției.

8.5 În cazul în care turistul este o persoană cu mobilitate redusă trebuie să anunțe agenția de turism organizatoare înainte de achiziționarea pachetului, iar agenția trebuie să îi ofere informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile acestuia.

8.6 Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică agenția de turism organizatoare într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Se consideră a fi transmisă într-un termen rezonabil notificarea cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului. Călătorul suportă absolut toate costurile generate de transferul pachetului.

8.7 Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. Biletele de avion emise în cadrul unui pachet se supun condițiilor companiilor aeriene, sunt nominale și, de obicei, acestea nu se pot transfera. În această situație, responsabilitățile agenției de turism se limitează la a informa corect călătorul despre condițiile de anulare sau transfer impuse de compania aeriană, dar nu poate interveni peste aceste condiții. În cazul achiziționării de servicii de cazare cu reduceri de tip Early Booking (sau similar), transferul serviciilor se face cu pierderea reducerii și recalcularea la tariful disponibil în momentul modificării.

8.8 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

8.9 Turistul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de Agenția de turism organizatoare și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal). Agenția de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nicio sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile contractuale.

8.10 Turistul are obligația să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de turism organizatoare. În cazul în care hotelul solicită un depozit (sumă ce va fi returnată la sfârșitul sejurului, dacă nu au fost semnalate daune în cameră sau costuri suplimentare), acesta este, de asemenea, în grija călătorului.

8.11 Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

8.12 În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

8.13 În cazul în care Călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția de Turism organizatoare va rezolva cerințele Călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Călător. Dacă Călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Capitolul 6 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

8.14 Agenția de turism recomandă Călătorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

8.15 Călătorul are obligația să se asigure că documentele de călătorie, Cartea de identitate sau Pasaportul, nu prezintă urme de deteriorare a elementelor de siguranță și sunt valabile în conformitate cu condițiile de călătorie specifice țării/tarilor de destinație, condiții care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, teste medicale cerute de autorități etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

8.16 În cazul în care Agenția face modificări asupra contractului iar călătorul le acceptă, se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

8.17 Călătorul are dreptul la o reducere a tarifului și/sau la plată unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a tarifului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului sau unuia dintre prestatorii pachetului de servicii, altul decât agenția (furnizori și operatori locali, etc.).

8.18 Călătorul informează, fără întârzieri nejustificate, agenția de turism organizatoare în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract. Agenția nu poate fi făcută responsabilă pentru nicio problemă care ar fi putut fi rezolvată la fața locului dacă ar fi fost adusă la cunoștință în timp util.

8.19 Călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul în timpul permis legal;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare)
- c) anularea s-a făcut din vina călătorului

d) anularea s-a făcut din vină companiilor aeriene și a zborurilor întârziate sau anulate ale acestora, precum și în cazul în care companiile aeriene iau decizia desființării unor rute de zbor, sau modificarea configurației rutelor sau orarelor de zbor.

e) anularea are loc ca urmare a restricțiilor cauzate de virusul SARS COV 2 și impuse de autorități, sau ca urmare a incapacității Agenției de a realiza parțial anumite părți din programul pachetului turistic.

8.20 Călătorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea serviciilor de călătorie în mod direct Agenției pe adresa de email contact@quattro-travel.ro, sau la punctul de lucru din Constanța, Str. Tomis nr. 111, program de lucru L – V 10.00 – 18.00.

8.21 Călătorul are la dispoziție un număr de telefon de urgență disponibil 24/24. Pentru orice situație de urgență, inclusiv în afara orelor de program, călătorul poate apela numărul de telefon 0723121213 / 0724319651 sau numărul de telefon pus la dispoziție de la partenerii locali.

8.22 Agenția de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, înainte de plecare. Turistul se obligă să anunțe agenția de turism organizatoare dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului contract, și anume e-mail ##CLIENT_EMAIL## și telefon ##CLIENT_PHONE##.

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agenția de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informații ce tin de rezervarea efectuată.

IX. Modificarea pretului contractului

9.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulară de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxează de către Agenția de turism organizatoare cu o sumă ce va fi comunicată turistului după solicitarea modificării, iar modificarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului.

Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare.

9.2 După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, prețurile pot fi marite unilateral de Agenția de turism organizatoare. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte: (i) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; și (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

În ipoteza unei creșteri de preț, Agenția de turism organizatoare va trimite turistului o notificare în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 15 zile înainte de începerea executării pachetului.

X. Modificări, retrageri, anulari

10.1 Turistul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea acestuia. În cazul în care turistul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta va plăti Agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

10.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titulară de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului. Toate solicitările de modificare sau anulare se acceptă doar în scris și se soluționează conform condițiilor aferente fiecărui program/produs.

10.3 Condițiile de anulare (penalitatea care va fi plătită de către turist) diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului vândut.

Penalitățile standard sunt:

##PENALIZARI##

XI. Reclamații și litigii, asistenta călătorilor și răspunderea contractuală

11. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de turism organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

11.2 Atât Agenția de turism organizatoare ca și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul poate depune la sediul Agenției de turism organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în

considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Quattro Travel nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

11.3 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator, remediaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

11.4 Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

11.5 Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

11.6 Turistul înțelege și acceptă că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilitati hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în nicio circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenție și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza in care, totuși, turistul reziliază contractului din astfel de motive, Agenția nu poate fi obligata la restituirea prețului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri.

11.7 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

11.8 In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

11.9 Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism organizatoare.

11.10 Agentia de turism organizatoare acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si (ii) efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

11.11 Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia organizatoare: telefon +40 317 105 513, e-mail: relatii.clienti@christiantour.ro

Capitolul XII . Prelucrarea datelor cu caracter personal

12.1. Datele cu caracter personal prelucrate de Agentia Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal. Agentia poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

12.2. Persoanele vizate: calatori/ Calatori /beneficiari ai serviciilor de calatorie sau Calatorice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

12.3. Scopurile colectarii datelor cu caracter personal Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri: - Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii Calatorice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.; - In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

12.4. Destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal Agentia va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor Agentia de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor

dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul dumneavoastra expres si anterior. De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc.

12.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal Agenția va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră. Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/imputernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către Agenția pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

12.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

12.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi va puteți adresa Agenția prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Craiova, str Cerna Bl a1, parter sau prin transmiterea unui e-mail către contact@olteniatour.ro.

12.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(a) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către Agenția.

12.9. **CONSIMITAMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR** (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a), _____, (nume – prenume: parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali), în calitate de _____ (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor

_____ în vârstă de _____ ani, prin prezenta consimt în numele sau (lor) ca Agenția să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor Calatorice / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunoștința și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

Capitolul XIII . Dispoziții finale

13.1 Opinia Agenției referitoare la hotelurile recomandate este formulată în urma unei scurte vizite a reprezentanților Agenției la hotelul respectiv și are caracter orientativ.

Alegerea unui hotel este decizia Calatorului, iar responsabilitatea alegerii acestuia îi aparține în întregime.

13.2 Uneori pot exista diferențe de terminologie între tipurile de cameră pe care un hotel le oferă spre rezervare și tipurile de cameră descrise pe site-ul oficial al hotelului respectiv. De cele mai multe ori, detaliile legate de capacitatea de cazare în fiecare cameră (numărul de adulți/copii), nu sunt precizate pe site-ul oficial al hotelului, ci sunt incluse în ofertele de pret transmise către agențiile contractante, iar confirmările de rezervare ale hotelului sunt în concordanță cu aceste capacități. De asemenea, pot exista diferențe între descrierea camerei de pe site-ul oficial al hotelului și poza afișată pentru tipul de cameră respectiv (de exemplu: la camere duble cu pat suplimentar, în fotografia de pe site-ul hotelului nu este prezentat patul suplimentar pentru a 3-a persoană).

13.3 Patul suplimentar poate fi o sofă extensibilă, o canapea, un pat normal sau un pat pliant.

13.4 Termenul de "apartament" diferă de la un hotel la altul: pot fi apartamente cu 2 camere separate (dormitor + living cu/fără ușă între ele) sau cu 1 cameră de dimensiune mai mare. Hotelul confirmă rezervarea unei camere "apartament", nu și tipul sau dimensiunea acestuia, de aceea pe vouchere Agenția va specifica numai "cazare în apartament", nu tipul sau dimensiunea.

13.5 Unele hoteluri pot solicita la sosirea Calatorilor o anumită sumă reprezentând "garanție" pentru eventuala consumație din minibar, convorbiri telefonice, etc. Această garanție poate fi plătită cash sau cu carte de credit și se returnează la plecare.

13.6 Majoritatea hotelurilor de 4-5 stele solicită la masa de seară tinută decentă, obligatorie (pentru bărbați pantaloni lungi și cămașă/tricou, iar pentru doamne nu este permisă intrarea în tinută de plajă).

13.7 În turism, termenul de "camere cu vedere mare" este interpretabil. Camerele cu "vedere mare" nu înseamnă întotdeauna că din aceste camere se poate vedea marea. Hotelurile încadrează în această categorie camerele care sunt "pe direcția mării". Această vedere efectivă a mării depinde de arhitectura hotelului, de poziția hotelului față de mare, de poziția eventualelor clădiri din complexul hotelier ce sunt situate în fața camerelor, de înălțimea copacilor aflați în apropierea camerelor, de tipul de hotel (tip bloc 8-10 etaje, sau corpuri/blocuri mai mici de 2 etaje sau bungalouri), de etajul la care se află camera. Agenția nu poate garanta că din camerele ce sunt confirmate de hoteluri "camere cu vedere mare" sau "camere cu vedere laterala mare" se poate vedea efectiv marea.

13.8 Serviciile demipensiune includ micul dejun și cina – la cina nu sunt incluse bauturile. Acestea se achită direct de către Calator la restaurantul hotelului.

13.9 Serviciile "all inclusive" difera de la o tara la alta si de la un hotel la altul. Sunt hoteluri care ofera adevarate servicii all inclusive, dar si hoteluri care ofera de fapt servicii de "full-board" extins (3 mese + bauturi locale), carora le lipsesc programul de animatie, clubul pentru spectacole, gustarile intre mese.

13.10 La cursele aeriene "low-cost" exista riscuri mai mari de modificari ale orarului de zbor sau intarzieri fata de cursele aeriene de linie.

13.11 La pachetele charter avion pot aparea modificari fata de rezervarea initiala: ale orelor de zbor atat la ducere cat si la intoarcere, ale companiei aeriene care asigura transportul cursei charter, modificari ce pot surveni chiar si in ziua plecarii.

In situatii cu totul exceptionale, la unele zboruri charter, cand sunt prea putini Calatori inscrisi, pot fi anulate sau combinate mai multe zboruri, fiind astfel modificate zilele de plecare si de intoarcere ale cursei charter, iar uneori pot fi introduse escale in alte orase din Romania, atat la ducere cat si la intoarcere.

In asemenea situatii, imediat dupa ce se primeste notificarea scrisa de la agentia partenera organizatoare a cursei charter in legatura cu modificarile de orar, companie aeriana, zile de plecare si intoarcere, Agentia va contacta telefonic si in scris Calatorii pentru a le comunica modificarile aparute.

Aceste modificari de orar si de companie aeriana de transport la cursele charter pot aparea si la zborul de intoarcere, ele fiind comunicate de agentia partenera organizatoare a cursei charter prin ghidul local sau prin notificari scrise la receptia hotelului unde este cazat Calatorul.

Agentia atentioneaza ca prima si ultima zi a sejurului (ziua plecarii si ziua intoarcerii) nu pot fi considerate zile pentru concediul propriu-zis, uneori, datorita modificarii orelor de zbor fiind posibil ca la ducere sa se ajunga la hotel seara iar la intoarcere sa se plece de la hotel dimineata.

Toate modificarile de orar, companie aeriana de transport si data de plecare si intoarcere, precum si intarzierile la plecările si intoarcerile pentru curse charter avion, nu constituie motive de renuntare la pachetul charter rezervat, si nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despagubiri pentru aceste modificari.

13.12 Precizări referitoare la Overbooking

Cazarea se face la hotelul pentru care calatorul primește confirmarea și achită contravaloarea. Uneori hotelierii vând camere peste capacitatea de cazare a hotelului (overbooking). În aceste cazuri, dacă sejurul nu a început, Agenția va propune, pe cât posibil, alternative de aceeași calitate și în aceeași marjă de preț. Dacă sejurul a început, hotelul este responsabil pentru găsirea unei alternative de aceeași calitate sau superioară (standard hotelier). Agenția va interveni activ prin reprezentantul local sau prin asistență telefonică din țară pentru a oferi asistență turiștilor în vederea soluționării acestor situații, dar nu este responsabilă pentru situațiile de acest tip. Soluția, conform cutumelor internaționale, este redirectionarea turiștilor la un hotel de cel puțin aceeași categorie și/sau cu servicii de cel puțin aceeași categorie sau standarde ca cel rezervat inițial. Aceste proceduri sunt valabile și pentru situațiile în care

hotelul este nou deschis sau renovat și nu își poate onora obligațiile de primire a turiștilor deoarece lucrările de construcție nu au fost finalizate și Agenția nu a fost anunțată în timp util de situația creată.

XIV. Clauze finale

XIV.1 Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. Acesta poate suferi modificari impuse de noua legislatie. Subsemnatul ##CLIENT_NAME## declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Contract si Anexe la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, prer, alte informari) ca sunt rezultatul negocierilor si sunt de acord cu ele integral si neconditionat.

XIV.2 In interesul prezentului contract, atunci cand obiectul acestuia il constituie un pachet de servicii de calatorie, termenii de mai jos sunt echivalenti si au intelesul prevazut in OG nr. 2/2018, dupa cum urmeaza:

turist = calator = orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante

turoperator = agentie de turism organizatoare = agentia de turism care desfasoare activitatea de organizare

agentie detailista = agentie intermediara = agentia de turism care desfasoara activitatea de intermediere.

Agentia de turism,
##BOOKING_OPERATOR##

Turist,
##CLIENT_NAME##