

CONTRACT PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE

NR DIN

PREZENTUL CONTRACT (denumit in continuare si „Contractul”) se incheie intre:

(1) Agentia de turism intermediara VOIAJ4ALL SRL, cu sediul social in , inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul, Cod unic de inregistrare 40644167, cont bancar, deschis la Banca, tel. , email: voiaj4all@gmail.com, reprezentata legal de, denumita in cele ce urmeaza Intermediar/Agentie de turism intermediara, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare, cu sediul social in, Str., inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul cu nr., Cod unic de inregistrare, conturi bancare deschise la Banca, cont....., ce detine Licenta turism nr....., Polita de asigurare serianumarul emisa in data de, cu valabilitate pana la data de, reprezentata legal de, denumita in cele ce urmeaza Agentia/Agentia de turism organizatoare.....,

si

(2) Dl/ Dna, cu domiciliul in identificata prin CI/ pasaport nr. emis de catre, avand CNP, cont bancar, deschis la, Tel, email:, in calitate de Calator/ Reprezentant al calatorului, denumit in continuare Calator,

1. DEFINITII

In sensul prezentului Contract termenii de mai jos au urmatoarea semnificatie:

1.1. Contract – reprezinta acordul de vointa al partilor cu privire la pachetul de servicii de calatorie, si este reprezentat de prezentul contract, de anexe si acte aditionale, de bon de comanda, de confirmare de servicii, voucher, de bilet de odihna si/sau tratament si/sau excursie, de oferta standard, expusa in materialele de prezentare sau pe site, precum si de orice alt in scris anexat prezentului contract si documentele de plata si de calatorie, toate acestea facand parte integranta din prezentul contract.

1.2. Agentia de turism organizatoare – operatorul economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de organizare a pachetului de servicii de calatorie care reprezinta obiectul prezentului contract. Pachetul de servicii de calatorie este organizat de societatea, care detine Licenta turism, Polita de asigurare seria numarul emisa in data de, cu valabilitate pana la data de, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate catre sau pe seama calatorilor in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare.

1.3. Agentia de turism intermediara – operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de intermediere, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare in relatia cu Calatorul;

1.4. Calator – orice persoana care cumpara sau care se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (contractantul principal), sau orice alta persoana in numele careia contractantul principal se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (ceilalti beneficiari);

1.5. Pachet de servicii de calatorie – combinatia prestabila a cel putin doua dintre urmatoarele elemente, in cazul in care aceste servicii sunt vandute sau oferite spre vanzare la un pret total si depasesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte: a) Transport; b) Cazare; c) Inchirierea de autoturisme/autovehicule; d) Alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme si care reprezinta o parte semnificativa din pachetul de servicii;

1.6. Voucher – document emis de agentia de turism organizatoare, cu scopul de a fi folosit la cazare, alimentatie, excursii, precum orice alte servicii turistice incluse in pachetul de servicii de calatorie;

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului consta in vanzarea de catre agentiei Intermediara, a pachetului de servicii de calatorie organizat de agentia organizatoare, descris mai jos, precum si in voucher, bilet de odihna, de tratament, de excursie, bon de comanda, orice alt in scris prezentului contract, precum si eliberarea documentelor de plata si de calatorie.

DestinatiaPerioada

Nr. persoane inscrise Tipul excursiei: sejur turistic circuit turistic

Servicii asigurate (in cazul excursiei de tip sejur turistic)

Cazare la hotel categoriehotel tip

Camera Nr. Nopti

check incheck outMasa..... transport.....

Categorie..... Program turistic

Alte servicii

Numele persoanelor inscrise in excursie

Data nasterii

Numar minim de persoane necesar pentru realizarea grupului

Nu exista numar minim

..... persoane, iar termenul limita de informare, in caz de anulare, este

3. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Incheierea intervine la momentul semnarii contractului in format fizic sau in format electronic, transmis prin email, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie. Procesarea unei rezervari de servicii va fi efectuata de catre Agentie, prin Intermediar, la momentul incasarii de catre Intermediar de

la Calator a unei sumei de pana la 70 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

3.2. Calatorul are dreptul de a solicita un exemplar al contractului in format fizic.

3.3. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea tuturor informatiilor necesare in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie/Intermediar, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare. 3.4. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 70% din pretul total al pachetului sau chiar plata integrala a acestuia, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile.

3.5. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

3.6. Calatorul are obligatia de a verifica faptul ca Intermediarul este colaborator al Agentiei Organizatoare la momentul semnarii contractului, verificand lista Agentiilor intermediare cu care colaboreaza Agentia Organizatoare.

4. PRETUL CONTRACTULUI

4.1. Contravaloarea pachetului de servicii de calatorie este in cuantum de _____ si include totalitatea serviciilor cuprinse in pachet, comisionul Agentiei si TVA. 4.2. Daca pretul nu este prevazut in contract, acesta este cel care se regaseste in bonul de comanda, alte documente de calatorie, informarea precontractuala, cataloage, pliante, orice alte inscrisuri puse la dispozitia Calatorului, site-ul Intermediarului sau al organizatorului, sau orice mijloace de comunicare electronice si/sau factura fiscala.

5. MODALITATILE DE PLATA

5.1. Plata se va efectua intr-o singura valuta, respectiv in valuta indicata in contract sau in lei, la cursul de schimb BNR din ziua efectuarii platii + 2%, in contul agentiei de turism intermediare, indicat in informatiile precontractuale. In cazul in care, intre momentul semnarii contractului si momentul plecarii in calatorie, Calatorul este notificat prin email de catre Agentia de turism organizatoare sau de catre Agentia de turism intermediara despre necesitatea achitarii restului sumelor ramase de achitat conform contractului in contul Agentiei de turism organizatoare, Calatorul va respecta indicatiile primite. Ulterior primirii notificarii, achitarea de catre Calator a sumelor ramase de achitat direct catre Agentia de turism intermediara, in numerar, sau in contul Agentiei de turism intermediare, prin virament bancar, se va sanctiona de catre Agentia de turism organizatoare cu considerarea ca neachitate a sumelor in cauza, cu sanctiunile contractuale care deriva din neachitarea in termen a obligatiilor de plata ce incumba Calatorului.

5.2. La momentul incheierii Contractului, Calatorul trebuie sa achite un avans din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie sau plata integrala a pachetului, in functie de situatiile descrise in anexele la prezentul contract (oferta, informatii precontractuale, etc.) si care se regasesc mai jos:

Avans se va achita la momentul semnarii contractului.

Rata 1se va achita pana la data de

Rata 2se va achita pana la data de

Rata 3se va achita pana la data de

Rata 4 se va achita pana la data de

5.3. Dovada efectuării plății de către Calator (in cazul plăților la distanță și nu numerar la Agenție) se va face prin trimiterea prin email a ordinului de plată de către Calator Intermediarului sau Agenției, dacă a fost notificat în acest sens conform art. 5.1., în termenele indicate conform art. 5.2. de mai sus și prin verificarea încărcării documentelor de plată de către Agenție în contul personalizat indicat de art. 3.7 sau încărcarea lor direct, în cazul în care acestea nu figurează în sistem. Responsabilitatea verificării încărcării documentelor de plată aparține Calatorului.

5.4. Agenția, prin Intermediar, va furniza Calatorului documentele de calatorie în termen de maxim 5 zile de la momentul încasării integrale a pretului privind pachetul de servicii de calatorie sau de la momentul primirii confirmării de efectuare a plății din partea Calatorului, în condițiile art. 5.3.

5.5. În situația în care în Bonul de comandă se prevăd alte termene de plată sau alte procente, prioritate vor avea cele consemnate în Bonul de Comandă, parte integrantă a prezentului contract.

5.6. Agenția își rezervă dreptul de a majora pretul pachetului, iar Calatorul are dreptul de a solicita reducerea pretului pachetului, în cazul în care intervin modificări asupra unuia dintre elementele de mai jos: a) pretul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie; b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

5.7. În cazul creșterii pretului pachetului, Agenția organizatoare, prin Intermediar, va notifica Calatorul cu cel puțin 20 de zile anterior începerii executării pachetului, prin email, arătând justificarea creșterii și modul de calcul aplicat. În cazul în care această majorare este sub limita de 8% din valoarea totală a pachetului, Calatorul va achita diferența în termenul indicat în notificarea primită de la Agenție, prin intermediar. În cazul în care această majorare depășește 8% din valoarea totală a pachetului, Calatorul are obligația ca în termen de maxim 3 zile calendaristice de la primirea notificării să anunțe în scris Agenția, prin Intermediar, dacă este de acord cu această majorare sau dacă dorește încetarea contractului. În cazul în care Calatorul nu formulează niciun răspuns scris la notificarea Agenției de majorare a pretului, în termenul indicat, se va considera că modificarea a fost acceptată de către Calator.

5.8. În cazul în care în cuprinsul notificării prevăzute la art. 5.7. sau ca urmare a cererii Calatorului, Agenția, prin Intermediar, prezintă un nou pachet echivalent, Calatorul trebuie să își manifeste în scris prin email opțiunea de acceptare sau de refuzare a pachetului echivalent în termen de 3 zile calendaristice de la primirea notificării.

6. MODIFICAREA CONTRACTULUI

6.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica contractul si pachetul de servicii de calatorie in privinta aspectelor neesentiale, informand Calatorul, prin Intermediar, despre aceste modificari cu cel putin 24 de ore inainte de executarea pachetului.

6.2. In cazul in care Agentia trebuie sa opereze modificari asupra aspectelor esentiale, precum principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, executarea cerintelor speciale comunicate de Calator Agentiei pe care aceasta le-a acceptat, schimbarea locului de cazare, majorarea pretului pachetului cu mai mult de 8%, Agentia, prin Intermediar, trebuie sa notifice Calatorul despre acestea de indata, iar in termen de 3 zile calendaristice de la momentul primirii notificarii pe email, Calatorul trebuie sa instiinteze Agentia, prin Intermediar, in scris prin email daca este de acord cu modificarile sau daca doreste renuntare la pachetul de servicii de calatorie.

6.3. In cazul in care in cuprinsul notificarii prevazute la art. 6.2. sau ca urmare a cererii Calatorului, Agentia, prin Intermediar, prezinta un nou pachet echivalent, Calatorul trebuie sa isi manifeste in scris prin email optiunea de acceptare sau de refuzare a pachetului echivalent in termen de 3 zile calendaristice de la primirea notificarii.

6.4. Calatorul are dreptul de a transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, prin Intermediar, cu cel putin sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, prezentandu-i acesteia toate informatiile necesare referitoare la persoana in favoarea careia se doreste transferul, inclusiv adresa oficiala de email. In termen de 2 zile calendaristice, Agentia, prin Intermediar, ii comunica Calatorului toate costurile care implica transferul, prezentand dovezi in acest sens, iar Calatorul, impreuna cu persoana careia ii este incredintat contractul se obliga la a suporta in solidar toate costurile transferului, in termen de maxim 24 de ore de la momentul comunicarii din partea Agentiei pe email a costurilor si comunicarii dovezii de plata a acestora. Calatorul intelege faptul ca anumiti furnizori de servicii nu accepta modificari cu privire la persoana Calatorului, cu titlu de exemplu indicand furnizorii de servicii de transport aerian, aspect care poate conduce la necesitatea unei noi rezervari de bilet de avion, la preturile de la acel moment, in limita locurilor disponibile puse la dispozitie de furnizorii de servicii de transport aerian.

6.5. In cazul in care notificarea prevazuta la art. 6.4. intervine cu mai putin de sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia are dreptul de a refuza transferul pachetului de servicii.

7. INCETAREA CONTRACTULUI

7.1. Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, din motive neimputabile Agentiei, acesta va obligat sa plateasca agentiei o penalitate de incetare adecvata si justificabila, in functie de situatiile descrise in Anexa la prezentul contract (oferta, informatii precontractuale, etc.)

7.2. In cazul in care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu achita in termenul specificat ratele aferente sau restul de plata in conturile bancare corecte, conform art. 5.1., contractul se considera reziliat de plin drept, fara a fi necesara o notificare de reziliere, punerea in intarziere sau interventia instantei de judecata, simpla neachitare la termen conducand la

rezilierea contractului, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 7.1.

7.3. Toate sumele mentionate conform art. 7.1 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata, punerea in intarziere sau orice alta notificare prealabila.

7.4. Prin exceptie de la prevederile art. 7.1, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

7.5. In cazul incetarii contractului ca urmare a notificarii comunicate Agentiei, prin Intermediar, de catre Calator, potrivit art. 5.5.-5.7. sau art. 6.2., si in cazul in care Calatorul nu accepta alt pachet, Calatorului, in termen de maxim 14 zile de la incetarea contractului, i se vor rambursa de catre Agentie toate platile efectuate de catre sau pe seama acestuia, dar nu si despagubiri suplimentare, in cazul in care se dovedeste ca modificarea propusa care a condus la incetarea contractului este rezultatul unei fapte imputabile Calatorului sau a unei fapte imputabile unei terte persoane care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie sau este rezultatul unei circumstante inevitabile si extraordinare.

7.6. Agentia poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu poate fi tinuta la plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri: a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar agentia, prin Intermediar, il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de: i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile; ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile; iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile; b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului. c) Incetarea a intervenit ca urmare a culpei Calatorului.

7.7. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

8. EXECUTAREA CONTRACTULUI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

8.1. Drepturile si obligatiile Agentiei sunt urmatoarele:

a) Agentia organizatoare, prin Intermediar, poate furniza Calatorului un bon de comanda, daca apreciaza ca fiind necesar.

b) In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este

raspundatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in program, pierderea sau deteriorarea bagajelor, etc. Pentru acestea, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia, direct sau prin Intermediar, va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. c) Agentia este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor situatii: i) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului; ii) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspundatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice; iii) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

d) In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau Agentia organizatoare constata ca nu le va putea executa, Agentia organizatoare, direct sau prin Intermediar, remedieaza neconformitate prin una din urmatoarele variante: i) oferirea Calatorului de alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile de calatorie oferite sa fie pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit;

ii) in cazul in care Calatorul refuza in mod intemeiat serviciile alternative propuse de Agentie sau Agentia se afla in imposibilitatea de furnizare a serviciilor alternative, Agentia va restitui catre Calator sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile de calatorie achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice, iar in cazul in care pachetul de servicii de calatorie a implicat si un transport de persoane, Agentia va asigura fara costuri suplimentare transportul retur al Calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta.

iii) in cazul in care Calatorul a acceptat solutiile alternative propuse de Agentie, dar aceste solutii implica un pachet de o calitate mai redusa fata de pachetul initial, Agentia va acorda o reducere adecvata a pretului achitat de Calator.

e) Agentia organizatoare, prin Intermediar, are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, sms etc.), cu 3 zile inainte de

data plecării, următoarele informații, în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate în contract sau în restul documentelor de călătorie:

i) ora programată de plecare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii;

ii) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;

iii) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

f) Agenția, direct sau prin intermediar, este obligată să acorde asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

i) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

și ii) acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

g) Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenția.

8.2. Drepturile și obligațiile Călătorului sunt următoarele:

a) În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să transfere contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția, prin Intermediar, cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare, în condițiile art. 6.4. și 6.5. În acest caz, între Călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism organizatoare (debitor cedat), prin intermediar, urmează să se încheie un contract de cesiune (transfer) cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestui transfer, neplata acestor costuri în termenele indicate în contractul de cesiune (transfer) conducând la aplicarea art. 7.2. și urm. din prezentul contract

b) În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România sau în străinătate, Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 16:00 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 cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Călătorului.

c) Calatorul este obligat la plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, la termenele indicate de Agentie, fara depasirea acestora;

d) Calatorul este obligat la respectarea tuturor obligatiilor care ii incumba prezentului contract, inclusiv cele referitoare la comunicarea raspunsului sau la toate notificările primite din partea Agentiei, direct sau prin Intermediar, in termenele indicate, sub sanctiunile prevazute pentru necomunicarea unui raspuns;

e) In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

f) Calatorul este obligat sa notifice Agentia, direct sau prin Intermediar, in termen de maxim 2 ore de la momentul constatarii oricarei neconformitati identificate cu privire la pachetul de servicii, in integralitate, precum si cu privire la fiecare element/serviciu al acestuia in scris, prin email. In cazul in care o asemenea notificare nu a intervenit in conditiile aratate, se considera ca Calatorul este satisfacut de conditiile de executare ale pachetului. De asemenea, pana la momentul primirii unei asemenea notificari, se considera ca Calatorul este satisfacut de conditiile de executare ale Pachetului.

g) In cazul in care Calatorul reziliaza contractul/denunta unilateral contractul in conditiile art. 5.5. sau 6.2. de mai sus sau Agentia organizatoare anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei organizatoare si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care: 1. anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia organizatoare, prin Intermediar, a informat in scris Calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii; 2. anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la art. 8.1., lit. d) pct. ii); 3. anulara s-a facut din vina Calatorului.

h) Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, in conditiile art. 7.1., iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

i) In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

j) Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la art. 7.1. la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

k) Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

l) Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie.

m) Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

n) Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, cerinte speciale etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei intermediare si organizatoare (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate eliberate in anumite termene sau cu o anumita valabilitate, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia Intermediara si organizatoare este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

o) Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei organizatoare, prin Intermediar, cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

p) In cazul in care un calator angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

q) Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia organizatoare si intermediara nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

r) Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

s) In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

t) Repartizarea camerelor se face exclusiv de catre unitatea de cazare/hoteliera in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

u) Calatorul are obligatia de a declara la incheierea contractului despre orice fel de conditii speciale necesare in timpul calatoriei, precum, dar nelimitandu-se la cerinte pentru persoanele cu dizabilitati, etc.

9. RECLAMATII. COMUNICARI

9.1. In cazul in care Calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris **la fata locului**, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei organizatoare, cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai Agentiei).

Datele de contact ale Agentiei Intermediare Telefon: 0771 055 773 E-mail: office@voiaj4all.ro

Datele de contact ale Agentiei Organizatoare Telefon: E-mail:

9.2. Atat Agentia organizatoare, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

9.3. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia organizatoare remediază neconformitatea, cu exceptia cazului in care: a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau b) remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

9.4. Daca Agentia organizatoare, in conformitate cu art. 9.3. litera (a) sau (b) de mai sus, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia organizatoare dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la p. 4.3. din prezentul contract.

9.5. In cazul in care Agentia organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

9.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

9.7. Calatorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului in mod direct agentiei de turism intermediare de la care a achizitionat pachetul respectiv. Agentia de turism intermediara transmite agentiei de turism organizatoare, fara intarzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plangeri.

9.8. In scopul respectarii termenelor sau a termenelor de prescriptie, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamatiiilor prevazute la alin. (1), de catre agentia de turism intermediara este considerata drept data primirii de catre agentia de turism organizatoare.

9.9. Calatorul declara in mod expres faptul ca isi asuma interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor prevazute in cap 12 sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

9.10. Orice comunicare, indiferent de subiectul acesteia, existenta intre Calator si Agentie se va face prin intermediul Agentiei de turism intermediare in scris, prin mijloacele de comunicare stabilite (email si aplicatia de clientcare) si in termenele indicate in prezentul contract, cu urmatoarele exceptii: a) In situatia in care Calatorului i s-a solicitat direct de catre Agentie ca plata sumelor ramase de achitat sa fie achitate direct in contul Agentiei, comunicarea de catre Calator a ordinului de plata care atesta efectuarea acelor plati va fi comunicat direct Agentiei si nu agentiei de turism intermediare;

9.11. In situatia in care Calatorul a fost notificat direct de catre Agentie cu privire la orice subiect care priveste executarea prezentului contract, raspunsul Calatorului trebuie sa fie trimis in scris obligatoriu direct catre Agentie in termenele prevazute si in modurile prevazute in prezentul contract, si nu catre agentia de turism intermediara, din acel moment orice comunicare facuta agentiei de turism intermediare nefiind considerata valabila;

10. ASIGURARI

10.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei Agentiei de turism organizatoare, la Societatea de Asigurare, cu sediul in, Tel., seria, nr. emisa in data de cu valabilitate pana la data de, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate catre sau pe seama calatorilor in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare este afisata pe pagina web:

10.2. Conditiiile in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

10.2.1. In cazul in care agentia de turism organizatoare aflata in stare de insolventa nu efectueaza repatrierea calatorului, calatorul anunta imediat emitentul instrumentului de garantare prin emailul indicat despre imposibilitatea Agentiei de repatriere si va confirma si telefonic notificarea trimisa, iar societatea de asigurare va organiza in cel mai scurt timp posibil de la notificarea primita de la calator, dar nu mai mult de 12 ore, prin intermediul unui operator specializat, repatrierea calatorilor si suporta cheltuielile de repatriere sau ofera servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului; in cazul schimbarii cazarii, prin servicii alternative corespunzatoare se intelege oferirea cazarii intr-o unitate cat mai apropiata fata de cea initiala in privinta conditiilor de confort, in functie de disponibilitate.

10.2.2. In cazul in care calatorul suporta din fonduri proprii cheltuielile de repatriere, societatea de asigurare are obligatia de a deconta costul repatrierii in conditiile de mai jos.

10.2.3. Societatea de asigurare garanteaza riscul de neplata de catre agentia de turism organizatoare a sumelor achitate de calator, cauzata de neexecutarea integrala sau partiala a contractelor de comercializare a pachetului de servicii de calatorie incheiate cu acestia, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, si, dupa caz, acoperirea costului repatrierii/repatrierea in situatia in care calatorii se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul stabilit de parti si in contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri.

10.2.4. In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art. 10.2.1.: a) in cazul nerespectarii de catre agentia de turism organizatoare a obligatiilor contractuale, calatorul nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la societatea de asigurare; b) in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, calatorul beneficiaza de rambursarea contravalorii serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta in baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de societatea de asigurare.

10.2.5. In cazul in care calatorul accepta oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, propusa de catre societatea de asigurare pentru continuarea derularii pachetului in conditiile prevazute de prezentul ordin, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

10.2.6. Calatorul poate solicita Agentiei de turism organizatoare, aflate in stare de insolventa rambursarea sumelor achitate de calator si neexecutate sau executate necorespunzator si/sau costul repatrierii in urmatoarele situatii: a) in situatia in care data incheierii executarii pachetului neexecutat/executat partial este anterioara datei declararii insolventei, in termen de maximum 30 de zile de la data declararii insolventei; b) in situatia in care data incheierii executarii pachetului este ulterioara datei declararii insolventei, in termen de 15 zile lucratoare de la data incheierii pachetului.

10.2.7. In situatia prevazuta la art. 10.2.6 de mai sus, calatorul poate solicita agentiei de turism organizatoare rambursarea costurilor, prin trimiterea unei scrisori recomandate cu confirmare de primire la adresa sediului social al acesteia, in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data repatrierii, care va contine toate documentele justificative, in copie. Calatorul este obligat sa pastreze in original toate documentele justificative.

10.2.8. In situatia in care se dispune radierea agentiei de turism organizatoare ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor platite direct societatii de asigurare in termen de 15 zile lucratoare de la data radierii.

10.2.9. Calatorul are obligatia de a notifica in scris societatii de asigurare prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire despre solicitarea adresata agentiei de turism organizatoare privind rambursarea sumelor achitate de calator si/sau a costului repatrierii, in termen de maximum 5 zile lucratoare de la data transmiterii solicitarii prevazute la art. 10.2.7, anexand urmatoarele documente: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie; b) confirmarile de primire precizate la art. 10.2.7. si restul confirmarilor de primire, dupa caz; c) copiile de pe documentele de plata achitate, cum ar fi chitante, ordine de plata, fara ca enumerarea sa fie exhaustiva, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator; d) copiile de pe documentele de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii. e) Alte documente solicitate de societatea de asigurare.

10.2.10. In termen de 15 zile lucratoare de la data confirmarii de primire a notificarii facute catre societatea de asigurari, conform art. 10.2.1. sau 10.2.8. calatorul transmite emitentului instrumentului de garantare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative care cuprind cel putin urmatoarele: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie; b) confirmarile de primire precizate la art. 10.2.7. si restul confirmarilor de primire, dupa caz; c) copiile de pe documentele de plata achitate, cum ar fi chitante, ordine de plata, fara ca enumerarea sa fie exhaustiva, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator; d) copiile de pe documentele de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii. e) Alte documente solicitate de societatea de asigurare.

10.2.11. In cazul in care documentatia prezentata de Beneficiar in vederea obtinerii despagubirii este incompleta, societatea de asigurare va solicita in scris Calatorului (Beneficiarului) completarea acesteia, precizand documentele lipsa sau necorespunzatoare.

10.2.12. Despagubirea va fi platita in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de catre societatea de asigurare a tuturor documentelor justificative de la calator.

10.2.13. In caz de deces al Beneficiarului, Asiguratorul se obliga sa plateasca despagubirea cuvenita persoanelor indreptatite, mostenitorilor care isi dovedesc calitatea cu certificatul de mostenitor.

10.2.14. In cazul in care, dupa plata despagubirii, agentia de turism organizatoare plateste sumele datorate calatorului, calatorul restituie societatii de asigurare despagubirea primita, in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de la agentia de turism organizatoare a sumelor achitate de acesta si/sau a costului repatrierii, dupa caz.

10.2.15. Prin plata despagubirii si in limita acesteia, societatea de asigurare se subroga in toate drepturile calatorului impotriva agentiei de turism organizatoare si este mandatat expres de Calator sa foloseasca toate mijloacele legale pentru recuperarea despagubirii platite.

10.2.16. Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

10.2.17. In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor

10.2.18. Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

10.2.19. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

10.2.20. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

11. ANEXELE CONTRACTULUI

11.1. Prezentul contract are urmatoarele Anexe, care sunt parte integranta a acestuia, cu aceasi valoare juridica:

a). notificarea de informare precontractuala;

b). voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bon de comanda, dupa caz;

c). programul de calatorie, dupa caz;

d). cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentie intermediare sau organizatoare puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

11.2. anexele privind protectia datelor cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

12. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

12.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intrun mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

12.3. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta. 12.4. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

13. DISPOZITII FINALE SI TRANZITORII

13.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

13.2. In toate cazurile in care documentele de calatorie, parte integranta a prezentului contract, cuprind alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile acestora vor prevala.

13.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

13.4. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

13.5. Calatorul declara ca Agentia organizatoare, prin Intermediar, l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

13.6. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie organizatoare, prin Intermediar, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei intermediare www.voiaj4all.ro, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"), si Anexa la prezentul contract. Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor de calatorie mentionate in prezentul contract.

13.7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

13.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

AGENTIA

CALATOR/ REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

**ANEXA NR. 1 PRIVIND PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL LA CONTRACTUL PRIVIND
PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE NR DIN**

Anexa-cadru privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Incheiată între

Agentia de turism intermediara VOIAJ4ALL SRL, cu sediul social in , inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul _____, 40644167, Cod unic de inregistrare 40644167, cont bancar _____, deschis la Banca _____, tel. , email: voiaj4all@gmail.com, reprezentata legal de _____, denumita potrivit Contractului privind pachetul de servicii de calatorie NR si avand potrivit dispozitiilor R.G.P.D. calitatea de "PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR", actionand in numele Agentiei de turism organizatoare _____, cu sediul in _____, Str. _____, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. _____, cod fiscal _____, detine Licenta turism _____, Polita de asigurare in cazul Insolvabilitatii sau Falimentului, seria numarul emisa in data de _____, cu valabilitate pana la data de _____ emisa de _____ telefon: _____, e-mail: _____ cont _____ deschis la Banca _____, reprezentata de _____, in calitate de _____, avand potrivit dispozitiilor R.G.P.D. calitatea de "OPERATOR"

si

DI./Dna. _____, cu domiciliul in _____ identificata prin CI/ pasaport nr. _____, emis de catre _____, avand CNP _____, cont bancar _____, deschis la _____, Tel _____, email: voiaj4all@gmail.com ,denumit/a potrivit Contractului privind pachetul de servicii de calatorie "CALATOR" si avand potrivit dispozitiilor R.G.P.D. calitatea de "PERSOANA VIZATA ", reprezentat/a prin DI/Dna _____, cu domiciliul in _____, identificata prin CI/ pasaport nr. _____, emis de catre _____, avand CNP _____, cont bancar _____, deschis la _____, Tel/Fax _____, e-mail: _____, in calitate de REPREZENTANT AL CALATORULUI,

PREAMBUL

Partile sunt constiente de importanta protejarii dreptului la respectarea vietii private si cunosc legile si reglementarile existente privind confidentialitatea. Aceasta Anexa detaliaza obligatiile Partilor in ceea ce priveste protectia datelor cu caracter personal, obligatii care decurg din Contractul privind pachetul de servicii de calatorie NR _____, in masura in care acesta are legatura cu prelucrarea datelor cu caracter personal comunicate AGENTIEI si/sau OPERATORULUI de catre CALATOR si/sau REPREZENTANTUL CALATORULUI, in sensul Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (denumit in continuare Regulamentul General privind Protectia Datelor sau RGPD), publicat in Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 119 din 4 mai 2016 si al legislatiei nationale de

transpunere a Directivei (UE) 2016/680 a Parlamentului European si a Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre autoritatile competente in scopul prevenirii, depistarii, investigarii sau urmaririi penale a infractiunilor sau al executarii pedepselor si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Deciziei-cadru 2008/977/JAI a Consiliului, publicata in Jurnalul Oficial al Uniunii Europene seria L nr. 119 din 4 mai 2016.

DEFINITII

In scopul prelucrării datelor cu caracter personal in temeiul prezentei Anexe-cadru si a Anexelor la acesta, vor prevala urmatoarele definitii:

(a) "Date cu caracter personal" inseamna orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila („Persoana vizata”); o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

(b) „Prelucrarea datelor cu caracter personal” sau "prelucrarea datelor", inseamna orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea;

(c) "Operator" inseamna persoana fizica sau juridica, autoritatea publica, agentia sau alt organism care, singur sau impreuna cu altele, stabileste scopurile si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal;

(d) "Persoana imputernicita de operator" inseamna persoana fizica sau juridica, autoritatea publica, agentia sau alt organism care prelucreaza datele cu caracter personal in numele operatorului;

(e) „Persoana vizata" inseamna persoana fizica la care se refera datele cu caracter personal prelucrate;

(f) „Parte terta” inseamna o persoana fizica sau juridica, autoritate publica, agentie sau organism altul decat persoana vizata, operatorul, persoana imputernicita de operator si persoanele care, sub directa autoritate a operatorului sau a persoanei imputernicite de operator, sunt autorizate sa prelucreze date cu caracter personal;

(g) „Subcontractant" inseamna orice terta parte numita/contractata de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de catre OPERATOR pentru a prelucra Datele cu caracter personal ale CALATORULUI si, dupa caz, ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI, in scopul indeplinirii serviciilor/obligatiilor prevazute in cuprinsul Contractului principal; cu titlu de exemplu, subcontractant poate fi: transportatorul aerian, societatea contractata pentru serviciile de imbarcare, aeroporturile carora li se transmit datele de imbarcare, societatea care asigura cazarea, societatea care asigura inchirierea de autoturisme/autovehicule, societatea care asigura alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme, s.a.;

(h) „Incalcarea securitatii datelor cu caracter personal” inseamna o incalcare a securitatii care duce, in mod accidental sau ilegal, la distrugerea, pierderea, modificarea, sau divulgarea neautorizata a datelor

cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate intr-un alt mod, sau la accesul neautorizat la acestea. Constatarea acestei stari de fapt, reprezinta in fapt constatarea unui "Incident de securitate" sau "Incidentul";

(i) „SEE” inseamna Spatiu Economic European;

(j) „Tara terta” inseamna orice tara din afara UE/SEE, cu exceptia cazului in care respectiva tara face obiectul unei decizii valabile de adecvare a Comisiei Europene privind protectia Datelor cu caracter personal in tari terte

Articolul 1. Obiectul prezentei Anexe-cadru

Prezenta Anexa-cadru se aplica tuturor serviciilor de prelucrare de date in conformitate cu RGPD, care sunt furnizate PERSOANEI IMPUTERNICITE DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORULUI de catre CALATOR si, dupa caz, de catre REPREZENTANTUL CALATORULUI, in baza Contractului privind pachetul de servicii de calatorie NRDIN (denumit in continuare “Contractul” sau „Contract principal”). Prevederile prezentei Anexa-cadru au prioritate fata de prevederile Contractului principal sau fata de contractele existente separate privind protectia si confidentialitatea datelor cu caracter personal. Prevederile specifice care se abat de la prezenta Anexa-cadru au prioritate fata de aceasta Anexa-cadru doar daca fac trimitere expresa la prezenta Anexa-cadru.

Articolul 2. Durata si incetarea Durata prezentei Anexe-cadru corespunde duratei Contractului principal, iar dupa finalizarea acestuia, cel putin pe perioada impusa de prevederile legale aplicabile in domeniu, inclusiv, dar fara limitare, la dispozitiile privind arhivarea.

Articolul 3. Aspecte suplimentare Orice anulare, modificare sau completare a prezentei Anexe-cadru trebuie sa se faca in scris pentru a fi valabila. Renuntarea la forma scrisa produce efecte doar daca este convenita in scris. Daca anumite prevederi din prezentei Anexe-cadru sunt sau devin nule, integral sau partial, sau nu mai pot fi executate in scopul dorit din motive legale, aceasta nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi din Anexa-cadru. Partile vor coopera pentru a inlocui prevederea nula cu o prevedere adecvata pentru a obtine rezultatul intentionat al prevederii nule.

Articolul 4. Drept material Prezenta Anexa-cadru se supune dispozitiilor prevazute de RGPD, precum si legilor nationale din Romania. Pentru orice disputa, controversa sau revendicare care apare din sau in legatura cu prezenta sau in cazul incalcarii, incetarii sau invalidarii acestuia, partile convin sa incerce mai intai sa solutioneze incidentul pe cale amiabila si sa nu initieze nicio actiune in justitie inainte de orice incercari de rezolvare a incidentului. Orice disputa aparuta intre Partile contractante in legatura cu incheierea, derularea, modificarea sau cu interpretarea acestei Anexe si care nu va putea fi rezolvata pe cale amiabila, va fi supusa spre solutionare instantelor judecatoresti competente potrivit legii. Actul aditional va fi guvernat de legile Romaniei.

Anexele 1A si 1B sunt parte integranta a acestei Anexe-cadru. Prezenta Anexa devine parte integranta si obligatorie din Contractul principal.

Prezenta a fost incheiata astazi, _____, in 2 (doua) exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte si intra in vigoare la data semnarii de catre ambele parti.

AGENTIA

CALATOR/ REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

Anexa nr. 1A

la Anexa-cadru privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Prezentul document completeaza si precizeaza obligatiile privind protectia datelor din Contractul privind pachetul de servicii de calatorie NR DIN incheiat intre parti. Prezentul document se aplica tuturor activitatilor legate de Contractul principal, in cadrul carora angajatii PERSOANEI IMPUTERNICITE DE CATRE OPERATOR si/sau ai OPERATORULUI sau tertii contractati de catre acestia prelucreaza date cu caracter personal ale CALATORULUI si, daca este cazul, ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI.

Articolul 1. Obiectul, natura, scopul si durata prelucrarii

(1) Prezentul document completeaza Contractul principal incheiat intre parti. Se aplica prelucrarii datelor cu caracter personal ale CALATORULUI si, dupa caz, ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI de catre OPERATOR si/sau de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR, in temeiul Contractului principal si prevede obligatiile partilor referitoare la protectia datelor.

(2) Natura si scopul prelucrarii: PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL prelucreaza date cu caracter personal ale CALATORULUI si, dupa caz, ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI in masura necesara si doar in scopul indeplinirii serviciilor/obligatiilor prevazute si convenite in Contractul principal.

(3) PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR, OPERATORUL si CALATORUL (si, daca este cazul, REPREZENTANTUL CALATORULUI) raspund fiecare pentru conformitatea proprie cu legile aplicabile privind protectia datelor. REPREZENTANTUL CALATORULUI raspunde exclusiv pentru modul in care a obtinut datele cu caracter personal ale CALATORULUI si va comunica AGENTIEI doar datele cu caracter personal pe care REPREZENTANTUL CALATORULUI are dreptul legal sa le prelucreze.

(4) Durata prelucrarii corespunde duratei Contractului principal, iar dupa finalizarea acestuia, cel putin pe perioada impusa de prevederile legale aplicabile in domeniu, inclusiv, dar fara limitare, la dispozitiile privind arhivarea.

Articolul 2. Tipul datelor cu caracter personal si categoriile de persoane vizate

Datele procesate de PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de OPERATOR in scopul indeplinirii serviciilor/obligatiilor prevazute si convenite in Contractul principal sunt:

- datele CALATORULUI;
- datele REPREZENTANTULUI CALATORULUI;

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de OPERATOR sunt:

- pentru CALATOR: numele, prenumele, domiciliul, seria si numarul C.I./pasaportului, emitentul CI/pasaportului, CNP, contul bancar, Tel/Fax, e-mail;
- pentru REPREZENTANTUL CALATORULUI: numele, prenumele, domiciliul, seria si numarul C.I./pasaportului, emitentul CI/pasaportului, CNP, contul bancar, Tel/Fax, e-mail

Articolul 3. Confidentialitate

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL garanteaza ca persoanele autorizate sa prelucreze datele cu caracter personal se supun unor obligatii contractuale sau legale de pastrare a confidentialitatii.

Articolul 4. Securitatea prelucrării

(1) PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL vor lua toate masurile prevazute la articolul 32 din RGPD.

(2) Avand in vedere stadiul actual al dezvoltarii, costurile implementarii si natura, domeniul de aplicare, contextul si scopurile prelucrării, precum si riscul cu diferite grade de probabilitate si gravitate pentru drepturile si libertatile persoanelor fizice si in special riscurile prezentate de prelucrare, generate in special, in mod accidental sau ilegal, de distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizata sau accesul neautorizat la datele cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate intr-un alt mod, PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL vor implementa masurile tehnice si organizatorice prevazute in Anexa 2.

(3) CALATORUL si, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI confirma ca implementarea masurilor tehnice si organizatorice descrise in Anexa 2 asigura un nivel de siguranta adecvat in conformitate cu RGPD si ofera suficiente garantii privind protectia drepturilor persoanei vizate.

(4) Masurile tehnice si organizatorice descrise in Anexa 2 sunt afectate de progresul tehnicii si de dezvoltarea ulterioara si pot fi modificate de PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si de OPERATOR, daca este cazul, cu conditia ca astfel de modificari sa nu conduca la diminuarea nivelului de protectie fata de cel prevazut in Anexa 2.

Articolul 5. Subcontractantii

(1) PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL pot angaja/contracta subcontractanti (transportatorul aerian, societatea contractata pentru serviciile de imbarcare, aeroportul, societatea care asigura cazarea, societatea care asigura inchirierea de autoturisme/autovehicule, societatea care asigura alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme, etc.) in vederea indeplinirii serviciilor/obligatiilor asumate prin Contractul principal. CALATORUL sau, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI este de acord in mod expres ca subcontractantii (din tara, SEE sau dintr-o Tara terta) sa prelucreze datele cu caracter personal pe care acesta le-a transmis AGENTIEI, inasa doar in scopul realizarii activitatilor in vederea carora aceste date au fost furnizate de PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de catre OPERATOR si li se interzice sa prelucreze date cu caracter personal in alte scopuri. In cazul in care PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL angajeaza subcontractanti, acestia se vor supune obligatiilor scrise privind protectia datelor care asigura un nivel de protectie cel putin identic cu cel prevazut in prezentul document.

(2) Daca subcontractantul nu isi indeplineste obligatiile privind protectia datelor, AGENTIA si/sau OPERATORUL vor ramane pe deplin raspunzatoare fata de CALATOR si, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI, in conformitate cu prevederile privind raspunderea din Contractul principal, pentru executarea obligatiilor subcontractantului.

(3) In cazul in care PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL angajeaza un subcontractant dintr-o tara terta (care nu este membra a UE/SEE), PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL vor utiliza mecanisme de transfer al datelor conforme cu articolele 44 si urmatoarele din RGPD. In special, PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL vor oferi suficiente garantii pentru a asigura ca s-au implementat masuri tehnice si organizatorice adecvate, astfel incat prelucrarea sa indeplineasca cerintele RGPD, va asigura protectia drepturilor persoanelor vizate, va pastra evidente privind transferurile de date si va documenta garantiile adecvate. CALATORUL si, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI isi exprima in mod expres consimtamantul ca datele acestora cu caracter personal sa fie transferate (in sensul dispozitiilor art.44 si urm. din RGPD) catre subcontractanti din Tari terte, in situatia in care acest demers este necesar in vederea indeplinirii serviciilor/obligatiilor specificate in cuprinsul Contractului principal.

Articolul 6. Drepturile CALATORULUI si ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI

(1) Conform prevederilor R.G.P.D. si in conditiile prevazute de acesta, CALATORUL si REPREZENTANTUL CALATORULUI au urmatoarele drepturi:

- “dreptul la informare” (dreptul de a primi de la OPERATOR informatii privind prelucrarea datelor cu caracter personal);
- “dreptul de acces la date” (dreptul de a obtine din partea OPERATORULUI confirmarea faptului ca se prelucreaza sau nu datele cu caracter personal);
- “dreptul la rectificarea datelor” (dreptul de a solicita OPERATORULUI corectarea datelor cu caracter personal incorecte, inexacte sau incomplete);
- “dreptul la stergerea datelor – dreptul de a fi uitat” (posibilitatea de a solicita OPERATORULUI sa stearga datele cu caracter personal, atunci cand: (I) nu mai sunt necesare pentru scopul pentru care le-a colectat si le prelucreaza; (II) isi retrag consimtamantul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal si OPERATORUL nu le mai poate prelucra in baza altor temeuri legale; (III) datele cu caracter personal sunt prelucrate contrar legii; (IV) datele cu caracter personal trebuie sterse conform legislatiei relevante);
- “dreptul la restrictionarea prelucrarii” (acest drept presupune dreptul de a solicita si de a obtine restrictionarea prelucrarii datelor cu caracter personal, in anumite circumstante: (I) atunci cand se contesta exactitatea datelor, pe perioada ce ar permite OPERATORULUI verificarea exactitatii acelor date, (II) datele au fost prelucrate ilegal, iar CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI se opun stergerii acestora, solicitand restrictionarea utilizarii lor);
- “dreptul la portabilitatea datelor” (posibilitatea de a primi datele cu caracter personal intr-un format care poate fi citit automat pentru a le putea transmite unui alt operator);
- “dreptul la opozitie” (CALATORUL si REPREZENTANTUL CALATORULUI se pot opune prelucrarii datelor cu caracter personal);
- “dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri” (posibilitatea de a solicita ca deciziile bazate pe prelucrarea automata a datelor cu caracter personal care privesc CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI sau care ii afecteaza pe acestia intr-o masura semnificativa, sa fie luate de catre persoane fizice, nu exclusiv de computere);
- “dreptul de a formula o plangere in fata Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal”, in situatia in care CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI considera ca le-

au fost incalcate drepturile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. (2) Pentru exercitarea drepturilor pe care CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI le au in temeiul dispozitiilor Regulamentului nr. 679/2016, se pot adresa cu o cerere scrisa la adresa Responsabilului cu Protectia Datelor, desemnat de catre OPERATORUL, in temeiul dispozitiilor art. 37 din Regulamentul nr. 679/2016, la urmatoarele date de contact:Telefon: E-mail: (3) Responsabilul cu Protectia Datelor va formula un raspuns la cererea receptionata, fara intarzieri nejustificate si cel tarziu in termen de o luna, urmand sa informeze solicitantul si in situatia in care nu intentioneaza sa se conformeze cererii, motivand refuzul. (4) In situatia in care CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI isi vor exercita oricare dintre drepturile mentionate la Articolul 6 alin.1 din prezentul, OPERATORUL va prelucra, dupa caz, urmatoarele date cu caracter personal furnizate de catre petent prin Cererea de exercitare a drepturilor: numele, prenumele, domiciliul, seria si numarul C.I./pasaportului, emitentul CI/pasaportului, CNP, contul bancar, Tel/Fax, e-mail. Scopul prelucrarii datelor anterior mentionate: solutionarea cererilor de exercitare a drepturilor persoanelor vizate si transmiterea raspunsului catre solicitant. Cererile de exercitare a drepturilor vor fi pastrate (impreuna cu raspunsurile formulate) in arhiva OPERATORULUI pentru o perioada de 1 (un) an, urmand a fi distruse dupa expirarea acestui termen.

AGENTIA

CALATOR/ REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

Anexa nr. 1B

Masurile tehnice si organizatorice adoptate de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si de catre OPERATOR

Controlul accesului la sistem:

Accesul la sistemele de prelucrare a datelor se acorda doar utilizatorilor autentificati pe baza unui concept de autorizare bazat pe roluri, care utilizeaza urmatoarele masuri: alocarea de parole individualizate, economizoare de ecran protejate prin parola in caz de inactivitate, sisteme de detectare si de prevenire a intruziunii, filtre antivirus si spyware actualizate periodic in retea si pe PC-urile si dispozitivele mobile individuale.

Controlul accesului la date:

Accesul la datele cu caracter personal se acorda in cadrul unui concept de autorizare bazata pe roluri. S-a creat un sistem de gestionare a utilizatorilor care asociaza baza de date a utilizatorilor cu autorizatiile acestora si care este disponibil la nivel central in retea pentru recuperare de catre sistemele de prelucrare solicitante.

Controlul transmisiei datelor:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL asigura disponibilitatea si rezistenta sistemelor si serviciilor izoland componentele IT si de retea critice, furnizand sisteme de backup si redundante adecvate, utilizand sisteme de alimentare redundante si testand periodic sistemele si serviciile. Sistemele de testare si cele functionale sunt mentinute complet separate.

Disponibilitatea datelor cu caracter personal si accesul la acestea in caz de incident:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL vor restaura disponibilitatea datelor cu caracter personal si accesul la acestea in cazul unui incident fizic sau tehnic. PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL utilizeaza sisteme pentru surse de alimentare neintreruptibile (de ex., UPS, generatoare) pentru a securiza alimentarea cu energie a centrului de date. Este disponibil un plan complet pentru situatii de urgenta, in forma scrisa. Procesele si sistemele pentru situatii de urgenta sunt verificate periodic.

Proceduri de control pentru siguranta prelucrarii:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL aplica o procedura de control bazata pe abordarea managementului riscurilor, cu un nivel adecvat de protectie si masuri de protectie a datelor cu caracter personal. Aceasta asigura protectia informatiilor relevante, a aplicatiilor, a mediilor de operare si implementarea tehnica a conceptelor de protectie. Prin detectarea si eliminarea sistematica a punctelor slabe, masurile de protectie sunt reevaluate si imbunatatite in permanenta. Masuri privind personalul: PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL emit instructiuni de lucru scrise si instruesc periodic personalul care are acces la datele cu caracter personal pentru a asigura ca datele cu caracter personal sunt prelucrate doar in conformitate cu legea, inclusiv cu masurile tehnice si organizatorice descrise in prezentul document.

AGENTIA

CALATOR/ REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

DECLARATIE PE PROPRIA RASPUNDERE

Subsemnatul Dl/ Dna, cu domiciliul in _____
_____ identificata prin CI/ pasaport nr.
_____, emis de catre _____,
avand CNP _____, cont bancar _____, deschis
la _____, Tel _____, e-mail: voiaj4all@gmail.com

Prin prezenta, declar pe proprie raspundere, sustin si semnez ca, anterior semnarii Contractului privind pachetele de servicii de calatorie nr.din, am luat cunostinta de intregul continut al conditiilor, obligatiilor si drepturilor ce sunt cuprinse in informatiile precontractuale, informatiile generale de calatorie, voucherele, precum si in toate documentele care fac parte integranta din Contractul sus mentionat puse la dispozitie de Agentia VOIAJ4ALL SRL si sunt de acord cu toate si cu fiecare dintre acestea. De asemenea, declar pe propria raspundere ca am citit in intregime informatiile precontractuale, informatiile generale de calatorie, voucherele, toate documentele puse la dispozitie de Agentia VOIAJ4ALL SRL, precum si Contractul privind pachetele de servicii de calatorie nr. din, am verificat informatiile furnizate atat de agentia intermediara cat si de agentia organizatoare, si cele care se regasesc publicate pe site-ul www.voiaj4all.ro si nu am gasit neconcordante intre acestea, am inteles pe deplin conditiile acolo prezentate si sunt de acord cu acestea, ratiune pentru care am semnat contractul privind pachetele de servicii de calatorie si anexele sale si am efectuat/ voi efectua platile acolo mentionate cu respectarea termenelor de plata.

Nume:.....

Semnatura

FORMULAR ACORD DATE PERSONALE

Subsemnata/-ul,, telefon:, adresa de e-mail solicit Agentiei de turism VOIAJ4ALL, oferte turistice care presupun informari prealabile necesare achizitiei unui sejur/pachet turistic.

Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal sa fie prelucrate de VOIAJ4ALL SRL in vederea comunicarii ofertei solicitate.

Sunt/Nu sunt de acord ca datele mele sa fie prelucrate de VOIAJ4ALL SRL in scopuri de marketing (primirea de oferte promotionale, reduceri speciale) prin urmatoarele modalitati (bifati caseta corespunzătoare):

Newslettere

SMS

Telemarketing

Data:

Nume:.....

Semnatura