

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din data de

Părțile contractante:

În cazul în care contractul cu turistul se încheie :

1. Direct între TOUROPA (Organizator) și turist

Societatea **TOUROPA SRL**, cu sediul în Craiova, str. Unirii , Bl. 23 C, număr de înregistrare la registrul comerțului J/16/318/1994, cod de înregistrare fiscală RO 5467911, cont bancar RO57BTRL0170120248774601, deschis la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 825, pentru Agenția: **TOUROPA**, reprezentată prin Grigorie Cristian, în calitate de administrator.

În cazul în care contractul cu turistul se încheie între :

2. TOUROPA (Revânzător, Intermediar) și turist în numele și pe seama turoperatorului/organizatorului, numit în continuare Agentia Organizatoare, în baza unui contract de agenție (mandat cu reprezentare) semnat între turoperator/organizator și TOUROPA (revânzător), se vor completa următoarele:

Societatea....., cu sediul în, str....., număr de înregistrare la registrul comerțului , cod de înregistrare fiscală , cont bancar , deschis la , titulară a Licenței de turism nr..... , pentru Agentia..... , reprezentată prin , în calitate de organizator, denumita în continuare Agentia Organizatoare.

prin mandatar,

Societatea **TOUROPA SRL**, cu sediul în Craiova, str. Unirii, Bl.23 C, număr de înregistrare la registrul comerțului J16/318/1994, cod de înregistrare fiscală RO 5467911, cont bancar RO57BTRL0170120248774601, deschis la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 825, pentru Agenția **TOUROPA**, reprezentată prin Grigorie Cristian, în baza contractului de agenție (mandat de reprezentare) nr. din data de, valabil până la data de,

și

turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna , domiciliat/domiciliată în , telefon , posesor a CI, seria nr. , eliberată de la data de,

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie:

1.1.1. Vânzarea de către **TOUROPA**, în calitate de agenție de turism Organizatoare/Revanzator, Intermediar, a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie. TOUROPA are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale în vigoare, pentru următoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie menționate în prezentul contract: **Pachete de servicii de calatorie pre-lucrate pentru destinații în România ; Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinații în România ; Pachete de servicii de calatorie pre-lucrate pentru destinații în afara României ; Pachete de servicii de calatorie combinate în afara României (transport + servicii de calatorie la destinație, altele decât transportul ; combinația a cel puțin 2 servicii de calatorie la sol, altele decât transportul) ; Pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decât cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard**

Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete TOUROPA ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei TOUROPA.

Intermedierea de catre **TOUROPA**, care actioneaza ca agentie de turism **Intermediara**, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre **TOUROPA** cu alte agentii de turism Organizatoare (**in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat TOUROPA, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Agentia Organizatoare**), a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Agentia Organizatoare, in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **TOUROPA are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: Pachete de servicii de calatorie intermediare de TOUROPA de la Agentia Organizatoare cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume : a) Pachete de servicii de calatorie ale urmatorilor Organizatori cu sediul in UE (TUI, Grupul DERTOURISTIK, Grupul THOMAS COOK , etc.) b) pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard ale altor Agentii Organizatoare din Romania, intermediare de TOUROPA.**

Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete Agentia Organizatoare ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei Organizatoare, TOUROPA informand in mod corespunzator calatorul, in baza informarii precontractuale din Bonul de Comanda, despre aceste garantii.

II. Încheierea contractului

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

- a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la TOUROPA, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, TOUROPA poate solicita un avans de până la% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.
 1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează TOUROPA penalități conform cap. VI.
 2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la TOUROPA sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;
- c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul TOUROPA sau alte mijloace de comunicare electronică (e- mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de TOUROPA, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției TOUROPA și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrieri puse la dispoziție turistului, site-ul TOUROPA, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

- a) Pentru Pachete de servicii de calatorie pre-lucrate pentru destinatii in Romania :**
conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- b) Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania :**
20% avans din pret la incheierea contractului, iar diferenta de plata finala se achita pana la data comunicata in Bonul de comanda, ca data limita de plata integrala (100% din pret). In cazul in care respectiva data nu este indicata in Bonul de comanda la data semnarii acestuia de catre calator, aceasta va fi comunicata de catre TOUROPA ulterior, in scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare;
- c) Pentru Pachete de servicii de calatorie pre-lucrate pentru destinatii in afara Romaniei :**
conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- d) Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei :**
- **transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:**
100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;
 - **combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:**
conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;
- e) Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de TOUROPA de la Agentii Organizatoare cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume :**
- **Pachete de servicii de calatorie ale Agentiilor Organizatoare cu sediul in UE (TUI, Grupul DERTOURISTIK, Grupul THOMAS COOK , etc.), intermediare deTOUROPA:**
 - **Pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard ale altor Agentii Organizatoare din Romania, intermediare de TOUROPA:**
40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 21 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- f) ofertele speciale , oferte de tip "TOP" si oferte de tip "last minute ":**
40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza:
20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 28 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- g) oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, etc.):**
60% avans din pret la momentul rezervarii,
iar diferenta de plata de 40% din pret se achita pana cu cel tarziu 28 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- h) pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decat cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard**
100% avans din pretul biletului de avion in momentul rezervarii biletului de avion si esalonat, conform conditiilor specifice de incasare, pentru serviciile de calatorie la sol si a tipului de oferta contractat, specificate in Bonul de comanda;
- i) oferte nerambursabile (non refundable):**
100% din pret la momentul rezervarii;

In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de la lit. a)-e) din prezentul p. 3.2, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Bonul de comanda.

3.3. Plata pachetului de servicii de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii + 2% comision de risc valutar.

3.4. În cazul în care plata pachetului de servicii de calatorie se face prin virament sau depunere, în conturile bancare ale TOUROPA, calatorul poate opta pentru una din următoarele modalități de plată:

a) Plata prin virament sau cu depunere directă în conturile TOUROPA SRL deschise la Banca Transilvania :

- pentru plăți în lei : **RO32BTRL01701202487746XX**

- pentru plăți în EURO : **RO66BTRLEURCRT0048774601**

IV. Drepturile și obligațiile Agenției TOUROPA

4.1. TOUROPA se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, TOUROPA poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, TOUROPA are obligația de a informa calatorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite calatorului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, TOUROPA/Agenția Organizatoare nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întâzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului **nr. 1.912/2006**. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. TOUROPA/Agenția Organizatoare 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 turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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

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

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

c) în cazul în care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. TOUROPA/Agentia Organizatoare este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;
b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici TOUROPA/Agentia Organizatoare, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. TOUROPA/Agentia Organizatoare are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

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

c) 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;

d) obligațiile turistului prevăzute la **pct. 5.10, 5.11 și 5.13.**

4.9. TOUROPA/Agentia Organizatoare parte în contract este obligată să acorde prompt asistență calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile Calatorului

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris TOUROPA cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul 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 10,00 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 calatorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, calatorul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de TOUROPA, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către TOUROPA a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat să comunice Agenției TOUROPA în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul **pct. 5.4** sau TOUROPA/Agentia Organizatoare anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de TOUROPA/Agentia Organizatoare

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de TOUROPA/Agentia Organizatoare, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la **pct. 5.6**, calatorul are dreptul să solicite TOUROPA/Agentia Organizatoare 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 datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar TOUROPA/Agentia Organizatoare a informat în scris calatorul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

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 suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 **lit. b)**;

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească TOUROPA/Agentia Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. TOUROPA/Agentia Organizatoare va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Calatorul este obligat 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 TOUROPA/Agentia Organizatoare

5.11. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de TOUROPA/Agentia Organizatoare (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care calatorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

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

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, TOUROPA/Agentia Organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției TOUROPA/Agentia Organizatoare (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), TOUROPA/Agentia Organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. TOUROPA/Agentia Organizatoare recomandă calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

5.16. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. TOUROPA/Agentia Organizatoare nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Calatorul 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 calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri, delimitarea răspunderii

6.1. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei urmatoarele penalizari, cu exceptia situatiilor in care Bonul de comanda prevede alte cote de penalizare, caz in care prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda, si anume:

6.1.1. In cazul **Pachetelor de servicii de calatorie pre-lucrate pentru destinatii in Romania**, prevazute la p. 3.2. lit. a) din prezentul contract, penalizarile pentru renuntari/anulari sunt dupa cum urmeaza:

- conform conditiilor de penalizare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

6.1.2. In cazul **Pachetelor de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania**, prevazute la p. 3.2. lit. b) din prezentul contract, penalizarile pentru renuntari/anulari sunt dupa cum urmeaza:

- 20% din pret pentru renuntari/anulari pana cu 5 zile calendaristice inainte de data comunicata ca fiind data limita de plata integrala;
- 100% din pret pentru renuntari/anulari dupa data comunicata ca fiind data limita de plata integrala si/sau neprezentare;

6.1.3. In cazul **serviciilor de calatorie externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei)**, penalizarile pentru retrageri/anulari sunt dupa cum urmeaza:

A. Pentru **Pachete de servicii de calatorie pre-lucrate pentru destinatii in afara Romaniei**, prevazute la p. 3.2. lit. c) din prezentul contract :

conform politicii/conditiilor de penalizare specificate in Bonul de comanda, potrivit conditiilor din program;

B. Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei**, prevazute la p. 3.2. lit. d) din prezentul contract:

– **transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:**

100% din pretul transportului + penalizarile specifice serviciilor de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;

– **combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:**

- penalizari specifice fiecarui tip de serviciu de calatorie din pachetul combinat;

C. Pentru **Pachete de servicii de calatorie intermediare de TOUROPA de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume**, prevazute la p. 3.2. lit. e) din prezentul contract:

– **Pachete de servicii de calatorie ale urmatorilor Organizatori cu sediul in UE (TUI, Grupul DERTOURISTIK, Grupul THOMAS COOK , etc.), intermediare deTOUROPA:**

– **Pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard:**

- 40% din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 60% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 80% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 100% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

D. "ofertele speciale", oferte de tip "TOP" si oferte de tip "last minute ":

- 40% din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 60% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

- c) 65% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) 80% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- e) 100% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

E. oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, etc.):

- a) 50% din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) 60% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) 65% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) 80% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- f) 100% din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

F. pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decat cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard

100% din pretul biletului de avion din momentul efectuarii rezervarii pentru biletul de avion si conform conditiilor de penalizare specifice fiecarui serviciu de calatorie la sol si tipului de oferta contractat;

G. oferte nerambursabile (non refundable):

100% din pret, indiferent de momentul renuntarii/retragerii/anularii;

In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 6.1, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

6.2. Prin exceptie de la prevederile p. 6.1, 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 TOUROPA.

6.3. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu TOUROPA si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in Bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de TOUROPA prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestuia.

6.5. TOUROPA este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de graniceri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

6.6. Penalizarile echivalente cu 100% din pret se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.7. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la TOUROPA. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.8. TOUROPA va acorda despagubiri adecvate in functie de neconformitatile constatate sau gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. **Valoarea maxima a despagubirii acordate de Agentie nu poate depasi pretul total al pachetului de servicii de calatorie.**

6.9. TOUROPA 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 TOUROPA.

6.10. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.3, 6.4, 6.5 si 6.6 se vor retine de catre TOUROPA din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.11. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul TOUROPA/Agentie Organizatoare care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, TOUROPA/agentia Organizatoare nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in 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.

VII. ASISTENTA SI RECLAMATII

7.1. Calatorul poate solicita asistenta TOUROPA, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) apeland la **serviciul de urgenta si asistenta al TOUROPA la tel. +40 251 41 32 06 sau +40 745 259 500;**

Acest serviciu DE URGENTA si asistenta al TOUROPA permite:

- **contactarea rapida a agentiei organizatoare, inclusiv la destinatie;**

- **contactarea rapida de catre parinte a minorului neinsotit;**

- b) prin telefon/fax la TOUROPA de la care s-a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, conform datelor de contact de la p. 7.2. lit. c) de mai jos.

7.2. Calatorul informeaza fara intarzieri nejustificate TOUROPA, tinand cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

Informarea/Reclamatia se va face de catre calator, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) apeland la **serviciul de urgenta si asistenta al TOUROPA la tel. +40 745 259 500 ;**

- b) prin e-mail la adresa: office@touropa.ro

- c) prin telefon/fax la TOUROPA de la care s-a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, conform datelor de contact de mai jos:

Datele de contact ale TOUROPA pentru asistenta si reclamatii:

Agentia de turism TOUROPA, tel/fax : +40 251 41 00 91 ; mobil : +40 745 259 500; email : office@touropa.ro

Termenul de solutionare a reclamatiei este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data inregistrarii de catre TOUROPA a reclamatiei.

7.3. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, TOUROPA/Agentia Organizatoare remedieaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediatea;

sau

(b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca TOUROPA/Agentia Organizatoare, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remedieaza 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 TOUROPA/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.

7.4. In cazul in care TOUROPA/Agentia Organizatoare nu remedieaza 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.

7.5. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar TOUROPA/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.

VIII. ASIGURARI

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei TOUROPA, pentru pachetele de servicii de calatorie in care TOUROPA are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, 011822 Bucuresti, , Tel. +40214057420, Fax: +40213114490, e-mail: office@omniasig.ro. Politele de asigurare in cazul insolventei: **Seria I, Nr. 52759, emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, **valabila pana la 31.12.2019**. VIENNA INSURANCE GROUP SA afisata pe pagina web: <https://www.touropa.ro>**

8.2. Conditii in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.2.1. In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit in continuare Beneficiar) va solicita TOUROPA, anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

8.2.2. In termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

Documentele justificative constau, in principal, in:

- a) contractul privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat;
- b) fotografiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate (chitante, ordine de plata etc.);
- c) fotografiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- d) documentul care sa ateste faptul ca TOUROPA nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la p. 8.2.1. de mai sus.

8.2.3. 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.

8.2.4. Despagubirea aferenta **Politelor de asigurare in cazul insolventei Seria I, Nr. 52759** va fi platita:

- Beneficiarilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.
- in limita sumei asigurate mentionata in Polita;

si

- in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

8.2.5. 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 cuantumulului prejudiciilor

8.2.6. 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.

8.2.7. In cazul in care dupa plata despagubirii TOUROPA executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat si/sau returneaza sumele achitate si/sau cheltuielile de repatriere catre calator, calatorul are obligatia de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare.

8.3. 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. TOUROPA 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 TOUROPA ofera acest tip de serviciu.

8.4. TOUROPA 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.

8.5. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentii de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, **Poarta C**

Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:

- a) bonul de comanda;
- b) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- c) programul de calatorie, dupa caz;
- d) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza TOUROPA datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre TOUROPA. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

10.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al TOUROPA. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a TOUROPA sau la adresa de e-mail office@touropa.ro

10.3. Prelucrarea datelor personale de catre TOUROPA se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

10.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale TOUROPA unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

10.5. TOUROPA se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

10.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

XI. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR

11.1. Solutionarea alternativa a litigiilor 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. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate **voluntar** de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, imparțial, transparent, rapid si echitabil.

11.2. 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.

11.3. Cererea de aplicare **Solutionare Alternativa a Litigiilor**, Lista de consilieri Solutionare Alternativa a Litigiilor, Procedura Solutionare Alternativa a Litigiilor, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XII. DISPOZITII FINALE

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

12.2. In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda vor prevala.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. Calatorul declara ca TOUROPA 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 TOUROPA.

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

12.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

AGENTIA DE TURISM TOUROPA SRL

CALATOR,

Prin agent de turism.....

Nume Prenume.....