

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr _____ din data de _____

Părțile contractante:

Societatea **SC CHROMATIC TRAVEL S.R.L.**, cu sediul în **ROZNOV, Str. N. Roznovanu nr. 118, Jud. NEAMT**, număr de înregistrare la registrul comerțului **J27/601/2014**, cod de înregistrare fiscală **33699887**, cont bancar **RO44 BTRL RONC RT02 9316 7203 – LEI; RO48 BTRL EURC RT02 9316 7201 – EURO**, deschis la **Banca Transilvania**, titulară a Licenței de turism nr. **1370**, pentru Agenția: **CHROMATIC TRAVEL**, reprezentată legal prin **ADMINISTRATOR Lupascu Bogdan**, denumită în continuare Agenția,

si turistul/reprezentantul turistului,

DI/Dna: _____, avand CNP _____, CI seria _____ nr _____, cu domiciliul in _____, jud _____, strada _____, nr. _____, ap _____, tel: _____, e-mail: _____,

au convenit la incheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii in scris in voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata și călătorie.

NUME TURISTI:	
SERVICII:	
<input type="checkbox"/> Doresc sa inchei asigurare storno	<input type="checkbox"/> NU doresc sa inchei asigurare storno
<input type="checkbox"/> Doresc sa inchei asigurare medicala	<input type="checkbox"/> NU Doresc sa inchei asigurare medicala
PRET TOTAL:	STATUS:
AVANS:	CHITANTA NR:
REST DE PLATA:	DATA SCADENTA A PLATII:
AGENT DE TURISM:	

II. INCHEIEREA CONTRACTULUI

2.1 Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii :

- in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;
- in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesare a unei rezervari de servicii, agentia va solicita un avans de 30 % din pretul pachetului, daca cererea este facuta de turist cu mai mult de 21 de zile inainte de data plecarii/prestarii serviciilor turistice comandate, sau va solicita plata integrala a contravalorii pachetului, daca turistul solicita serviciile cu mai putin de 20 de zile anterior datei prestarii lor. I

- In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda,

turistul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2 In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscriurii, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerate indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr.107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de turist.

2.3 Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inscris in documentele de calatorie

III. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITĂȚILE DE PLATA

3.1 Prețul contractului este _____ si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscriurii puse la dispozitie turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2 Modalitati de plata:

3.2.1 La incheierea contractului se percepe un avans de 50% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2 In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel: (Turistul este obligat sa achite valorile la timp, in caz contrar rezervarea este anulata.)

TURISTUL VA ACHITA:

- PANA LA _____ SUMA DE _____

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

- 30% cu cel putin 31 de zile inainte de data prestarii serviciilor
- 100% cu cel putin 15 zile inainte de data prestarii serviciilor.

3.3 Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adauga un procent de risc valutar in marime de 2%.

3.4 Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.5 Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de

catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

4.1 Agentia se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism, sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2 In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: pretul pachetului turistic, serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei/prestarii serviciilor. In cazurile prevazute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei..

4.3 In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractual intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4 In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5 Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii - dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6 In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4.7 Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) 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 urmare a unor renuntari de ultima ora sau a

neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului 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.

c) 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.

4.8 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

4.9 Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

5.1 In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Costurile suplimentare pot depasi pretul calatoriei/serviciilor turistice initiale.

5.2 Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3 In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 11:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.4 In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.5 Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.6 In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.7 In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.5. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.8 In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanta si turistul nu accepta conditiile de la pct.5.7.lit. a), agentia va restitui voucherele, daca acestea se afla inca in posesia sa, mai putin suma despagubirilor/penalitatilor.

5.9 In toate cazurile mentionate la pct. 5.7., turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul careia 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:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anularea 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 cap. IV pct. 4.7 lit. b).

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5.10 Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.11 In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist. Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.12 Turistul 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.

5.13 Turistul 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 turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14 Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractual cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.15 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, 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 turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

5.16 Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

5.17 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18 Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui aliniat.

- 5.19** Turistul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta
- 5.20** In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. RENUNTATI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

6.1 In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1 In cazul serviciilor turistice externe penalizarile sunt de:

- A) _____ **DACA RENUNTAREA SE FACE DUPA DATA DE _____**
- B) **INTEGRAL DACA RENUNTAREA SE FACE DUPA _____**

In cazul rezervarilor de tip "EARLY BOOKING", "LAST MINUTE", "BLACK FRIDAY" sau alte programe similare penalizarea pentru anulare, modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.1.2 In cazul serviciilor turistice interne, penalizarile sunt de:

- a) 25 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16 -30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor special de tip Eearly Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similar indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.1.2.1 In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 1 luna de la data rezilierii/denuntarii unilaterale a contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.2 In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia 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 turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la p. 6.1. din prezentul contract.

6.3 Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

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

6.5 Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatia, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale, bagajele si/sau continutul acestora nu sunt conforme conditiilor de calatorie etc. sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

- 6.6** Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
- 6.7** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.
- 6.8** 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 nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.
- 6.9** Toate sumele mentionate la p. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 din prezentul contract, se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VII. RECLAMATII

- 7.1** In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai touroperatorului).

Datele de contact ale Agentiei CHROMATIC TRAVEL sunt:

Telefon: 0741.115.850

E-mail: office@chromatictravel.ro

- 7.2** Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul 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 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care CHROMATIC TRAVEL nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

VIII. ASIGURARI

- 8.1** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si / sau a sumelor achitate de turist in cazul insolabilitatii sau falimentului agentiei de turism la Societatea de asigurare **OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.** din localitatea Bucuresti, Aleea Alexandru nr. 51, Sector 1 011882, tel. 021.405 74 20 fax. 021.311 44 90 e-mail: office@omniasig.ro, cu polita nr. **52975/15.04.2019**.

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

- 8.2** Conditii in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.2.1 In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare

8.2.2 In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3 Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4 In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5 In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.2.6 Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

8.2.7 Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

8.2.8 Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9 In cazul in care dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.2.10 Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer 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. Turistul 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 turistice.

8.3 Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.

IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI, se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele :

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz ;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. DISPOZITII FINALE

10.1 Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

10.2 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobata cu modificari si completari prin Legea 631/2001 cu modificarile ulterioare.

10.3 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.

10.4 Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism. Totodata turistul consimte ca oricare din comunicari/informariile Agentiei Chromatic Travel sa ii fie trimise prin posta/email/fax, la adresele/numerele indicate in preambulul prezentului contract.

10.5 PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.5.1. Datele cu caracter personal prelucrate de CHROMATIC TRAVEL SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor.

În contextul rezervării, intermedierei, ofertării și comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri comercializate de către CHROMATIC TRAVEL SRL, și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal.

În acest sens, CHROMATIC TRAVEL SRL poate prelucra, printre altele, următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nasterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

10.5.2. Persoanele vizate

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către CHROMATIC TRAVEL SRL, exclusiv în scopul mai jos menționat sunteți dumneavoastră, în calitate de călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

10.5.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm fata de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

10.5.4. CHROMATIC TRAVEL SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor CHROMATIC TRAVEL SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

10.5.5. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

Destinatarii datelor înseamnă orice persoană fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (căruia) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: turooperatori, unități de cazare, transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, a altor servicii turistice, desfășurarea evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri, autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurată de către CHROMATIC TRAVEL SRL și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

10.5.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

În vederea realizării scopului menționat, CHROMATIC TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților, până în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuțernicit al dvs., veți exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care CHROMATIC TRAVEL SRL prelucreză datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de

prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către CHROMATIC TRAVEL SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne CHROMATIC TRAVEL SRL și/sau vor fi distruse.

10.5.7. Drepturile persoanelor vizate

În relația cu CHROMATIC TRAVEL SRL, dumneavoastră beneficiați conform prevederilor legale aplicabile de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

- Dreptul de a fi informat înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării.
- Dreptul de acces înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele.
- Dreptul la portabilitatea datelor se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.
- Dreptul la opoziție vizează dreptul de a vă opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.
- Dreptul la rectificare se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.
- Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale.
- Dreptul la restricționarea prelucrării poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care CHROMATIC TRAVEL SRL nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective.
- Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:
 - a) este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
 - b) este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
 - c) are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, CHROMATIC TRAVEL SRL poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;
- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastră vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.5.8. Exercițarea drepturilor dumneavoastră

Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa Chromatic Travel SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Roznov, Str. N. Roznovanu nr 118, Neamt, cod postal 617390 sau prin transmiterea unui e-mail către dpo@chromatictravel.ro.

10.5.9. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat la cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu:

- faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermedierei, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;
- faptul că CHROMATIC TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Chromatic Travel SRL, puteți accesa site-ul www.chromatictravel.ro secțiunea Politica de confidențialitate.

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

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

..... în vârsta de ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca Chromatic Travel SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

10.7 Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

10.8 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia,
SC CHROMATIC TRAVEL S.R.L.

Reprezentat _____

Semnatura _____

Stampila _____

Turist,
Nume _____

Prenume _____

Semnatura _____