

CONTRACT-CADRU  
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII  
TURISTICE Nr. ##BOOKING\_CODE## din data de ##BOOKING\_DATE##

**Părțile contractante**

**S.C. COSTEA GROUP S.R.L.** cu sediul în Craiova, strada Dâmbovița nr2, bl B11, ap 3 înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J16/435/2005, cod unic de înregistrare fiscală RO17288600, conturi IBAN: RO95 BTRL RONC RT05 3919 0101(RO) RO45 BTRL EURC RT05 3919 0101 (EUR) deschise la Banca Transilvania, titulară a licenței de turism nr. 1276/28.02.2019 pentru Agenția de turism OLTENIA TOUR de tipul Agenția de Turism Organizatoare, Brevet de turism nr. 21283/03.07.2012.

Date de contact: Tel/Fax: 0351. 412057, E-mail: [contact@olteniatour.ro](mailto:contact@olteniatour.ro).

Polița de asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare Oltenia Tour, seria I nr. 55181, emisă de către Omnisig Viena SA–Sucursala Aviatorilor, valabilă până la 22.01.2022, reprezentată prin Nica Pavel Vlad în calitate de Director Agenție, numită în continuare **Agenția**

și

##CLIENT\_NAME##, înreg. la Reg. Com. cu numărul ##CLIENT\_COMPANY\_NO##, CUI: ##CLIENT\_VAT\_NO##, reprezentată prin ##CLIENT\_REF##, Email ##CLIENT\_EMAIL##; Tel.: ##CLIENT\_PHONE##.

**Capitolul 1. Obiectul contractului**

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) și eliberarea documentelor de plată și călătorie în sensul prevăzut de prevederile O.G. nr2/2018

**1.2.** Agenția comercializează următorul pachet de servicii de călătorie, conform programului excursiei publicat în materialele de prezentare: cataloage, broșuri, pliante și alte oferte scrise sau pe site-ul Agenției [www.olteniatour.ro](http://www.olteniatour.ro), considerat anexa la prezentul contract.

**Servicii**

**comandate:**

##BOOKING\_ITEMS\_DETAILED\_LIST##

**1.3.** Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie/serviciului de călătorie sau serviciilor asociate sunt prezentate în oferta scrisă, transmisă prin e-mail, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.

**Capitolul 2. Încheierea și durata contractului**

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

**2.1.** În momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță, prin telefon și/sau mijloace electronice.

În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, se consideră acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

**a.** Exprimarea acordului/acceptului Călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de Călător ca adresa de corespondență/contact;

**b.** Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către Călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de Agenție;

**c.** Plata Avansului pentru serviciile de călătorie rezervate reprezintă acordul călătorului privind condițiile de plată și anulare transmisă în oferta scrisă prin e-mail și prezente în contractul de comercializare a serviciilor de călătorie transmis prin e-mail.

**2.2.** În momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție. Este responsabilitatea Agenției de turism de a informa Călătorul prin orice mijloace convenite cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea solicitată este confirmată.

**2.3.** În momentul eliberării documentelor de călătorie, inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**2.4.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția Călătorului pe site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică prin e-mail, obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenția, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile

prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

**2.5.** Informațiile furnizate călătorului înainte de încheierea contractului privind detaliile pachetului de călătorie, formează parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

**2.6.** Contractul încetează, de drept, odată cu executarea prestării pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

Alte situații în care contractul încetează, în condițiile legii, sunt acordul de voință al părților, denunțare unilaterală, expirarea termenului, îndeplinirea sau, după caz, neîndeplinirea condiției, imposibilitate fortuită de executare, precum și din orice alte cauze prevăzute de lege.

### **Capitolul 3. Prețul contractului și modalitățile de plata**

**3.1.** Prețul contractului este de ##BOOKING\_TOTAL## ##BOOKING\_CURRENCY## și se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (daca există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

**3.2.** Hotelurile își pot modifica politica de vânzări, termenul de valabilitate al ofertelor speciale sau early booking și prețurile pot suporta modificări, se pot micșora sau majora, după caz. Hotelurile pot introduce alte oferte speciale cu prețuri mai mici decât cele din contract. Dacă apar alte oferte mai mici decât cele din momentul rezervării și achitării avansului, hotelul nu aplica aceste oferte retroactiv, prețurile valabile rămân cele din momentul rezervării și din prezentul contract.

**3.3.** La încheierea contractului, agenția poate solicita plata unui avans din prețul pachetului achiziționat, sau după caz, plata integrală, conform condițiilor menționate în oferta transmisă electronic și/sau conform condițiilor ofertelor prezentate pe site-ul agenției [www.olteniatour.ro](http://www.olteniatour.ro), după ce călătorul primește oferta scrisă cu condițiile de rezervare, plată și anulare.

**3.4.** Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract, Euro sau în RON ( la cursul de referință al BNR din ziua plății, la care se adaugă un procent de risc valutar de 2%).

**3.5.** Condițiile de plată și anulare diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat, de tipul de ofertă și vor fi trecute în contract sau în oferta scrisă transmisă călătorului. Oferta de servicii de călătorie poate avea condiții de rezervare, plată, anulare standard sau condiții speciale de rezervare, plată și anulare .

**3.6.** Condiții de plată standard:

- Avans de 30% din contravaloarea serviciilor rezervate în momentul rezervării (avans 30% din prețul pachetului);

- Diferența de 70% din contravaloarea serviciilor rezervate cu 1 luna înainte de plecare (diferența de 70% din prețul pachetului).

La ofertele cu condiții speciale de rezervare, plata, anularea și avansul pot fi de 50%, 75% sau chiar plata integrală, 100%.

**3.7.** În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

**3.8.** Nerespectarea de către călător a termenelor de plată dă dreptul agenției să rezilieze contractul fără notificare prealabilă.

**3.9.** Agenția nu este obligată să acorde servicii călătorilor în cazul în care aceștia nu au achitat în întregime contravaloarea serviciilor contractate.

### **Capitolul 4. Drepturile și obligațiile agenției**

**4.1.** Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie 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 de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism organizatoare sau în cazul în care exista deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

**4.2.** Înainte de începerea executării pachetului, agenția are dreptul să modifice în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și să îl informeze pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii călătoriei. În cazul în care

agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului (majorarea prețului cu mai mult de 8%, neîndeplinirea cerințelor speciale ale călătorului, principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, modificarea locului de cazare, etc), aceasta are obligația să informeze călătorul cu cel puțin 20 de zile înainte de data plecării.

**4.3.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor.

**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 pupă sau spre provă etc.), doar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere ca este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. În mod similar, în cazul în care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce țin de siguranța pasagerilor prezenți la bord, locul rezervat inițial de călător, cu un alt loc din aceeași categorie, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod.

**4.5.** După încheierea contractului, agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea este o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

(a) prețul transportului de pasageri care rezulta din costul carburanților sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele de călătorie, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

(c) cursul de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv.

Creșterea de preț va fi notificată călătorului, în clar și inteligibil, notificarea fiind însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

În cazul unei reduceri de preț, agenția are dreptul de a deduce cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, agenția va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

**4.6.** Agenția este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

**4.7.** În cazul în care, după începerea executării pachetului, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, agenția de turism organizatoare oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare în vederea continuării derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

**4.8.** În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 4.7, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

**4.9.** Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

**4.10.** În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil, călătorul poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să solicite, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

**4.11.** Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

**4.12.** Dacă pachetul include transportul de pasageri, agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la art. 4.10 și 4.11, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

**4.13.** În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

**4.14.** Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European și al

Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.

**4.15.** Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca agenția să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

**4.16.** Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

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

(b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a agenției de Turism Organizatoare ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea agenției de Turism Organizatoare;

(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 călătorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

**4.17.** Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

## **Capitolul 5. Drepturile și obligațiile călătorului**

**5.1.** În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătorie independent de motivele care stau la bază imposibilității de participare, acesta poate să transfere contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de începere a executării contractului.

În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătorie contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism organizatoare (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifelor și a eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer.

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

**5.3.** În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerințele speciale ale călătorului pe care agenția le-a acceptat sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% în situațiile prevăzute la art. 4.5 de mai sus, călătorul are posibilitatea ca, în termenul rezonabil specificat de agenția, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare, caz în care se va oferi călătorului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

**5.4.** În cazul în care încetează contractul, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de agenția, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

**5.5.** În cazul în care modificările aduse contractului prevăzute la 5.3 sau pachetului prevăzute la 5.4 au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

**5.6.** Agenția informează călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

**a)** modificările propuse prevăzute la art. 5.3 și 5.4 de mai sus și, după caz, și în conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra prețului pachetului;

**b)** un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 5.3 de mai sus;

**c)** consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;

**d)** după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

**5.7.** În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 5.3 de mai sus, se considera ca toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**5.8.** În cazul în care contractul este încetat în temeiul art. 5.3 de mai sus și călătorul nu acceptă un alt pachet, agenția rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018.

**5.9.** Călătorul are dreptul să denunțe unilateral contractul, în orice moment, înainte de începerea executării pachetului, caz în care este obligat să despăgubească agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.

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

**5.11.** Călătorul 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 agenția.

**5.12.** Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul 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.

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

**5.14.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră ([www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)) și al Ministerului Afacerilor Externe ([www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)).

În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare-enumerarea fiind exemplificativă), agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

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

**5.16.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de călători (călătorii), condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.17.** Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

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

**5.20.** Călătorul are următoarele obligații:

(a) să se asigure că documentele de călătorie, cartea de identitate sau pașaportul, nu prezintă urme de deteriorare a elementelor de siguranță și sunt valabile în conformitate cu condițiile de călătorie specifice țării/țărilor de destinație, condiții care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions);

(b) îndeplinește toate cerințele de viză, vamă, sănătate ale autorităților din țară (țările) în care călătorește și să nu încalce legile statului (statelor) pe al cărui teritoriu călătorește;

(c) sa respecte programul (orarul) de călătorie, precum și orele de îmbarcare, după caz.

## **Capitolul 6. ANULĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI / RESPONSABILITĂȚI**

**6.1.** În cazul în care călătorul dorește să renunțe la pachetul de servicii din motive ce țin de voința sa, încetarea contractului înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie, duce la reținerea unor penalizări în funcție de categoria de rezervări.

### **6.1.1 TIP REZERVARI CATEGORIA A:**

*Servicii de cazare și masă fără transport rezervat prin agenție, cu condiții standard de rezervare, plată și anulare*

Sunt rezervări făcute de agenție prin agenții partenere din țară de destinație sau prin sisteme de rezervări internaționale.

Pentru acest tip de rezervări agenția aplica următoarele penalități de anulare:

- 30 euro de cameră, dacă renunțarea se face după confirmarea rezervării, până la 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

- 40% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30-14 zile calendaristice înainte de data plecării;

- 60% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 13-8 zile calendaristice înainte de data plecării;

- 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 7-4 zile calendaristice înainte de data plecării;

- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 4 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program;

Acest contract este valabil pentru acest tip de rezervări, categoria A.

### **6.1.2. TIP REZERVARI CATEGORIA B:**

*Servicii de cazare și masa fără transport rezervat prin agenție, cu condiții speciale de rezervare, plată și anulare*

Sunt rezervări făcute de agenție prin agenții partenere din țara de destinație sau prin sisteme de rezervări internaționale.

Sunt rezervări la anumite hoteluri cu oferte speciale care solicită plăți de 50% sau 100% în momentul rezervării și care aplică penalități din momentul efectuării plății sau la anumite date specifice ulterioare plății. La aceste hoteluri vor fi prezentate călătorului în oferta scrisă sau printr-o anexă la contract aceste condiții speciale de rezervare, plată, anulare și penalizare.

Pentru acest tip de rezervări agenția, nu se aplică penalitățile de anulare de la tipul de rezervări categoria A.

Pentru acest tip de rezervări, este valabil acest contract, însă va fi însoțit de o anexă cu condiții speciale de rezervare, plată, anulare și penalizare.

### **6.1.3. TIP REZERVARI CATEGORIA C:**

*Servicii de cazare și masă fără transport rezervat prin agenție, cu condiții speciale de rezervare, plată și anulare*

Sunt rezervări făcute de agenție prin Tour-operatori germani (DERTOUR, TUI, ITS, ITSB, FTI, ATIKA, FLAMINGO TOURS etc).

Sunt rezervări la care se solicită plăți de 30%, 40% sau 100% în momentul rezervării în funcție de numărul de zile până la intrarea în sejur și care aplică penalități din momentul efectuării acesteia. La acest tip de rezervări va exista un contract separat pentru fiecare agenție în parte cu condițiile specifice de rezervare, plată, anulare și penalizare.

Pentru acest tip de rezervări nu se aplică penalitățile de anulare de la tipul de rezervări categoria A.

### **6.1.4. TIP REZERVARI CATEGORIA D:**

*Pachete charter avion în care sunt incluse servicii de cazare, masă și transport avion, cu condiții speciale de rezervare, plată și anulare*

Pentru aceste pachete, agenția este Agenție de Turism Intermediara (ATI) iar Agenția de Turism Organizatoare (ATO) este o agenție parteneră din România: TEZ TOUR, FIBULA TRAVEL, REZEDA TOUR,

COCKTAIL HOLIDAYS, PARALELA 45, CHRISTIAN TOUR, HOLIDAY OFFICE, AEROTRAVEL etc). Agențiile organizatoare sunt cele care încheie contracte cu hotelurile și companiile aeriene.

La aceste rezervări există condiții speciale de rezervare, plată și anulare cu avansuri de 30%, 50% sau 100% în momentul rezervării în funcție de numărul de zile până începerea sejurului și care aplică penalități din momentul efectuării acesteia. La acest tip de rezervări va exista un contract separat pentru fiecare agenție în parte cu condițiile specifice de plată, anulare și penalizare.

Pentru acest tip de rezervări nu se aplică penalitățile de anulare de la tipul de rezervări categoria A.

#### **6.1.5 TIP REZERVARI CATEGORIA E: *Bilete de avion***

Pentru acest tip de rezervări se aplică penalități de 100% din momentul plății și emiterii biletelor. Pentru acest tip de rezervări de bilete de avion, agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor companiilor aeriene la biletele emise de agenție, deoarece agenția este doar intermediar între turist și compania aeriană.

Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea companiei aeriene, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și compania aeriană.

**6.2.** În cazul în care turistul a achitat un avans și nu se mai prezintă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, în termenele specificate în prezentul contract sau în anexe, contractul se consideră reziliat de drept, iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute.

**6.3.** Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica în următoarele cazuri:

- atunci când turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;

- atunci când turistul nu poate pleca în călătorie pentru ca documentele personale necesare efectuării călătoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;

- atunci când turistul este întors de la granița României de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de agenție;

- atunci când turistul nu este acceptat de către organele de frontieră din țara de destinație.

**6.4.** Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți, se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere agenția.

**6.5.** Turistul trebuie să depună în scris (prin e-mail) cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu confirmare de primire de la agenția. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

**6.6.** Agenția vă acordă despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

**6.7.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor.

Prin urmare, agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă ora decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana 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 întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006.

Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator.

#### **Capitolul 7. Reclamații. Despăgubiri.**

**7.1.** În cazul în care călătorul constată o neconformitate pe parcursul executării serviciilor de călătorie, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului agenției, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentanților locali ai agenției de turism organizatoare).

Datele de contact ale agenției, *OLTENIA TOUR* Telefon/Fax: 0351 412057, E-mail: [contact@olteniatour.ro](mailto:contact@olteniatour.ro)

7.2. Atât agenția, cât și furnizorii de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării și remedierea neconformității, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

(b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate, fără a aduce atingere acestor excepții. În cazul în care agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător. Călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.3. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul va depune la sediul Agenției de Turism Organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.4. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.5. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități.

7.6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract și de limitele impuse de furnizorul serviciului de călătorie, cu excepția cazului în care agenția dovedește că neconformitatea apare într-una dintre următoarele situații:

(i) este imputabilă Călătorului;

(ii) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

(iii) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Despăgubirea nu poate depăși în nici un caz prețul pachetului de călătorie, cu excepția vătămarilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență sau a limitelor despăgubirilor fixate prin convențiile internaționale aplicabile.

7.7. Pentru serviciile de călătorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, agenția informează călătorul că acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor de călătorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale. În cazul în care serviciul de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței serviciului de călătorie, călătorul are dreptul la rambursarea tuturor plăților efectuate cu acesta.

7.8. Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentului contract și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supra compensarea.

7.9. În cazul în care călătorul a provocat o situație de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență care a necesitat acordarea de asistență adecvată călătorului aflat în dificultate, agenția are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la călător.

## **Capitolul 8. Modificarea rezervării**

O modificare de rezervare presupune schimbarea unor date din rezervarea inițială deja confirmată de către agenție: modificare de nume călători, tip de cameră, perioadă sejur, nume hotel; aceste modificări pot fi făcute în afara perioadelor de penalități din contract, sau conform termenelor din ofertele scrise pentru perioade cu evenimente speciale, cu rezerva acceptării acestora de către hotel.

Pentru ofertele în care călătorul care beneficiază de reducere "early booking" nu se acceptă modificări sau anulări (perioada, tip cameră, nume, număr persoane, etc) după data expirării ofertei early booking. Orice modificare după această dată atrage după sine recalcularea pachetului conform ofertei standard, fără a se mai aplica reducerile Early Booking.

Modificările solicitate pot fi făcute cu rezerva acceptării acestora de către hotel.

## **Capitolul 9. Alte clauze**

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

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

9.2. Uneori pot exista diferențe de terminologie între tipurile de camera pe care un hotel le oferă spre rezervare și tipurile de camera descrise pe site-ul oficial al hotelului respectiv. De cele mai multe ori, detaliile legate de capacitatea de cazare în fiecare cameră (numărul de adulți/copii), nu sunt precizate pe site-ul oficial al



hotelului, ci sunt incluse în ofertele de preț transmise către agențiile contractante, iar confirmările de rezervare ale hotelului sunt în concordanță cu aceste capacități.

De asemenea, pot exista diferențe între descrierea camerei de pe site-ul oficial al hotelului și imaginile afișate pentru tipul de camera respectiv (de exemplu: la camere duble cu pat suplimentar, în fotografia de pe site-ul hotelului nu este prezentat patul suplimentar pentru a 3-a persoană).

**9.3.** Patul suplimentar poate fi o sofa extensibilă, o canapea, un pat normal sau un pat pliant, etc..

**9.4.** Termenul de "apartament" diferă de la un hotel la altul: pot fi apartamente cu 2 camere separate (dormitor + living cu/fără ușă între ele) sau cu 1 camera de dimensiune mai mare.

Hotelul confirmă rezervarea unei camere "apartament", nu și tipul sau dimensiunea acestuia, de aceea pe vouchere agenția va specifica numai "cazare în apartament", nu tipul sau dimensiunea.

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

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

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

**9.8.** Serviciile demipensiune includ micul dejun și cină – la cină nu sunt incluse băuturile. Acestea se achită direct de către călător la restaurantul hotelului.

**9.9.** Serviciile "all inclusive" diferă de la o țară la alta și de la un hotel la altul. Sunt hoteluri care oferă adevărate servicii all inclusive, dar și hoteluri care oferă de fapt servicii de "full-board" extins (3 mese + băuturi locale), cărora le lipsesc programul de animație, clubul pentru spectacole, gustările între mese.

**9.10.** La cursele aeriene "low-cost" există riscuri mai mari de modificări ale orarului de zbor sau întâzieri față de cursele aeriene de linie.

**9.11.** Sunt de acord să primesc un email fără scop comercial după finalizarea serviciilor de călătorie de la adresa [contact@olteniatour.ro](mailto:contact@olteniatour.ro) / [olteniatour@yahoo.com](mailto:olteniatour@yahoo.com)

**9.12.** La pachetele charter avion pot apărea modificări față de rezervarea inițială: ale orelor de zbor atât la ducere cât și la întoarcere, ale companiei aeriene care asigură transportul cursei charter, modificări ce pot surveni chiar și în ziua plecării.

În situații cu totul excepționale, la unele zboruri charter, când sunt prea puțini călători înscriși, pot fi anulate sau combinate mai multe zboruri, fiind astfel modificate zilele de plecare și de întoarcere ale cursei charter, iar uneori pot fi introduse escale în alte orașe din România, atât la ducere cât și la întoarcere.

În asemenea situații, imediat după ce se primește notificarea scrisă de la agenția parteneră organizatoare a cursei charter în legătură cu modificările de orar, companie aeriană, zile de plecare și întoarcere, agenția va contacta telefonic și în scris călătorii pentru a le comunica modificările apărute.

Aceste modificări de orar și de companie aeriană de transport la cursele charter pot apărea și la zborul de întoarcere, ele fiind comunicate de agenția parteneră organizatoare a cursei charter prin ghidul local sau prin notificări scrise la recepția hotelului unde este cazat călătorul.

Agenția atenționează ca prima și ultima zi a sejurului (ziua plecării și ziua întoarcerii) nu pot fi considerate zile pentru concediul propriu-zis, uneori, datorită modificării orelor de zbor fiind posibil ca la ducere să se ajungă la hotel seara iar la întoarcere să se plece de la hotel dimineața.

Toate modificările de orar, companie aeriană de transport și data de plecare și întoarcerea, precum și întâzierile la plecările și întoarcerile pentru curse charter avion, nu constituie motive de renunțare la pachetul charter rezervat, și nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despăgubiri pentru aceste modificări.

## **Capitolul 10. Reclamații**

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

Se consideră ca fiind făcută în termen, doar reclamația ce a fost făcută în scris la data producerii acesteia și a fost consemnată în locația respectivă (locul producerii) și în momentul producerii deficiențelor. Orice sesizare, reclamație cu privire la buna derulare/desfășurare a pachetelor de călătorie oferite de către agenție trebuie dovedită prin orice mijloc. Nu vor fi luate în considerare reclamațiile sau sesizările ce nu vor putea fi dovedite.

Datele de contact ale agenției:

Telefon: 0351 412057 contact@olteniatour.ro, olteniatour@yahoo.com.

**10.2.** Atât agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul va depune la sediul agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice călătorului răspunsul.

**10.3.1.** Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problema legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

**10.3.2.** Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

**10.3.3.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## **Capitolul 11. Asigurări**

Conform prevederilor OG nr. 2/2018 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism organizatoare la societatea de asigurare OMNIASIG VIENA INSURANCE GROUP SRL cu sediul Aleea Alexandru nr 51 sector 1 București 011822.

Polița de asigurare Nr. 55181 valabilă până la data de 22.01.2022 este afișată pe pagina web a agenției de turism [www.olteniatour.ro](http://www.olteniatour.ro).

Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare.

Documentele justificative solicitate de compania de asigurare, constau în principal în:

- a. contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b. fotocopiile de pe documentele de plată (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- c. fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului și alte documente justificative.

Călătorul poate solicita agenției informații despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie sau la altă companie de asigurări.

Agenția nu se face vinovată de eventuală nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

## **Capitolul 12. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

**12.1.** Datele cu caracter personal prelucrate de agenție.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal. Agenția poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pașaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

**12.2.** Persoanele vizate: călători/ călători /beneficiari ai serviciilor de călătorie, reprezentanți/împuterniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

### 12.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal.

Prelucram datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

- rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii de călătorie, 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.

### 12.4. Destinarii datelor dumneavoastră cu caracter personal.

Agenția va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor agenția de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior. De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către 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.

### 12.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal.

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

### 12.6. Drepturile persoanelor vizate.

Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. De asemenea, 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](http://www.dataprotection.ro)

### 12.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră.

Pentru exercițarea acestor drepturi vă puteți adresa agenției prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Craiova, str. Cerna Bl A1, parter sau prin transmiterea unui e-mail către [contact@olteniatour.ro](mailto:contact@olteniatour.ro).

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

12.9. *Consimțământul 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), ##CLIENT\_NAME##, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali), în calitate de \_\_\_\_\_ (părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor

\_\_\_\_\_ în vârstă de \_\_\_\_\_ ani, prin prezenta consimt în numele sau (lor) ca agenția să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pașaport / carte de identitate, în scopul rezervării/comercializării pachetelor de călătorie/biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm ca 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.

## Capitolul 13. Dispoziții finale

13.1. Călătorul declară că acceptă oferta agenției, așa cum i-a fost prezentată.

13.2. Călătorul declară că agenția la informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu

privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenției.

**13.3.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**13.4.** Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și a tuturor reglementarilor în materie sau în legătură cu aceasta.

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

**13.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

#### **Capitolul 14. Documente care fac parte integrantă prezentului contract**

**14.1.** Oferta scrisă prin e-mail pusă la dispoziția călătorului;

**14.2.** Bonul de comandă cu numele călătorilor și serviciile rezervate pentru fiecare cameră în parte;

**14.3.** Voucher de cazare hotel;

**14.4.** Bilet de avion;

**14.5.** Anexa la contract pentru rezervări categoria B de la punctul 6.1.2.

Denumirea, SC COSTEA GROUP SRL AGENTIA DE TURISM OLTENIA TOUR Reprezentant: ##BOOKING_OPERATOR## Funcția: Agent Turism Semnătura: Ștampila	Denumirea, ##CLIENT_NAME## Călător: ##CLIENT_REF## Semnătura:  Pentru și în numele grupului de călători: .....
--	--