

Contract privind pachetul de servicii de călătorie

Nr. data de

Societatea Design Your Travel S.R.L., cu sediul în municipiul Cluj-Napoca, str. Victor Babeș, nr. 3 ap. 3, număr de înregistrare la Oficiul Registrului Comerțului J12/3366/2014, cod de înregistrare fiscală RO 33853977, capital social 25000 lei, cont bancar RO45BTRLRONCRT0278716901, deschis la Banca Transilvania Cluj-Napoca, titulară a Licenței de turism nr. 1579/22.03.2019, pentru Agenția de turism organizatoare *MEDTRAVEL*, reprezentată prin Adrian Ionuț Gana - Administrator, denumită în continuare **AGENȚIA**

și

Călătorul (denumit în trecut "turistul") /reprezentantul călătorului domnul/doamna cu domiciliul în _____, CNP _____ posesor/poseoare al/a cărții de identitate seria _____, eliberată de la data de _____, telefon _____ e-mail _____, au convenit la încheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie:

1.1.1. **Vânzarea de către Design Your Travel S.R.L., în calitate de agenție de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bon de comandă, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.**

1.1.2. Intermedierea de către Design Your Travel S.R.L., în calitate de agenție de turism Intermediară, conform prevederilor în vigoare și contractelor încheiate de către Design Your Travel S.R.L. cu alte agenții de turism Organizatoare a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bon de comandă, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

2. Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care Călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 50 de zile calendaristice de la data solicitării. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa Călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.), dacă rezervarea pe care a solicitat-o, s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans cuprins între 20 - 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care Călătorul solicită serviciile.

b1) În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 50 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează Agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

b2) În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a Agenției sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția Călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a Călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract pus la dispoziția Călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține informațiile prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

3. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este deși se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și T.V.A. Prețul menționat nu include costuri care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, spre exemplu, penalități de încetare,

care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente și a legislației aplicabile.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat.

3.2.2. La încheierea contractului se achită un avans de 50% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

3.2.3. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

- 50% la data încheierii contractului de servicii de călătorie;
- 100% cu cel târziu 30 de zile înainte de data prestării serviciilor.

3.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii.

3.4. Plata serviciilor de călătorie internă se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Pachetul de servicii de călătorie va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate având locul de desfășurare pe teritoriul României.

4. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp.

4.2. Agenția se obligă să informeze Călătorul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.

4.3. Agenția își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract înainte de începerea executării pachetului, dacă aceste modificări sunt neesențiale și a informat Călătorul cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii călătoriei.

4.4. În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, modificarea locului de cazare, majorarea prețului cu peste 8%, sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale ale Călătorului, etc., Agenția are obligația de a informa Călătorul în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului, iar Călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În lipsa unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că modificările propuse de Agenție au fost acceptate de Călător, iar acesta nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

4.5. În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, după începerea călătoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenție.

4.6. În cazurile prevăzute la pct. 4.7. din prezentul contract, informarea Călătorului se va face în timp util.

4.7. 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 turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste Călătorul conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

4.9. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării - după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.10. În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri

suplimentare pentru Călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării călătoriei, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract.

4.11. În situația în care serviciile alternative propuse conform art. 4.11, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.12. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau Călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.12, Agenția se obligă să restituie Călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei.

4.13. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Călătorului;

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

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

4.14. Agenția are obligația să furnizeze în scris Călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu acesta (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

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

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

c) obligațiile Călătorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

4.15. Agenția este obligată să acorde prompt asistență Călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

5. Drepturile și obligațiile Călătorului

5.1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenție, inclusiv cu privire la prețul acestuia. Prin semnarea prezentului contract, Călătorul declară că a primit toate informațiile necesare derulării călătoriei.

5.2. În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul (dacă este posibil) 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 5 zile înaintea datei de plecare. Între Călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenție (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 (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu călătorul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul călător.

Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În situația în care prețul călătoriei precum și eventualele costuri suplimentare nu sunt achitate în termenul stabilit de Agenție, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Călătorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de preț sau vreo despăgubire.

5.3. 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 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

5.4. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în afara României, Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: de regulă, o zi

hotelieră/noapte de cazare începe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare și se termină a doua zi până la ora 12:00. Indiferent de ora la care are loc cazarea în acest interval orar, se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Călătorului.

5.5. Călătorul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.4. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.13. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților de reziliere/denușare;

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.6. În cazul în care Călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.4. se consideră că toate modificările au fost acceptate și Călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.7. În cazul în care Călătorul reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul pct. 5.5. lit. a sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, Călătorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestări de servicii;

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

5.8. În cazul situației menționate la pct. 5.7. lit. c), Călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea se datorează nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris Călătorul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei de începere a călătoriei;

b) anularea se datorează unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în

ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.13 lit. b) - c).

c) anularea se realizează din vina Călătorului.

5.9. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

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 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 Cap. VI din prezentul contract 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 Agenție.

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 stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.14. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de ex. 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. 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 ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau

reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.15. Se recomandă Călătorilor contactarea Agenției cu 24 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, 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 acestuia 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 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.

6. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care Călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției următoarele penalizări care se vor aplica atât ofertelor Standard cât și ofertelor din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Last Minute, Black Friday:

- a) 30% din prețul pachetului de călătorie dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de călătorie dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de călătorie dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării.

6.2. Condițiile de anulare diferă în funcție de tipul pachetului de servicii comercializat, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă serviciului prestat, iar în situația în care sunt prevăzute alte condiții de anulare decât cele prezentate la pct. 6.1., se vor aplica cele specificate în documentele menționate.

6.3. În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1. din prezentul contract.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizările echivalente cu 100% din preț se aplică și în cazul în care Călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. 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.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii achitat de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

7.1. 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 Agenției).

Date de contact ale Agenției: Design Your Travel S.R.L.

Telefon: + 0799 79 11 79

Fax: +40 364 108 990

E-mail: tunde.szabo@medevents.ro

Persoană de contact: Tunde Szabo

Adresă poștală de contact: Cluj-Napoca, str. Victor Babeș, nr. 3, ap. 3

7.2. 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 punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare doar reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul călătoriei, dacă Agenția nu a fost informată în scris la data producerii evenimentelor.

7.3. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii contractate, Agenția, dacă a fost informată imediat de Călător, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din 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.

7.4. 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.

7.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Călător, Călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

VIII. Asigurări

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul în municipiul București, str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, tel. 021.4057420, fax 021.3114490. Polița de asigurare **seria I, nr. 47851** valabilă de la data de 14.12.2020 și până la 13.12.2021 este afișată pe pagina web a Agenției: **www.medtravel.ro**.

8.2. Condițiile în care Călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea Călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea Călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care Călătorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de călătorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Călătorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, Călătorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Călătorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de călătorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc.);
- d) fotocopiile documentelor 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.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de Călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin Poliță, indiferent de numărul Beneficiarilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin Poliță și totalul cuantumului prejudiciilor.

8.2.9. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la Călător.

8.2.10. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția execută obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat și/sau returnează sumele achitate și/sau cheltuielile de repatriere către Călător, Călătorul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.11. 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. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în Agenția de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între Călător și asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, comanda, după caz;
- b) programul de călătorie, după caz;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri ale Agenției puse la dispoziția Călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Protecția datelor cu caracter personal

10.1. Societatea Design Your Travel S.R.L. prelucrează date personale în conformitate cu prevederile legale în materie de prelucrare a datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, respectiv Regulamentul UE nr. 679/2016 (cunoscut sub numele de GDPR).

10.2. Agenția prelucrează datele personale ale Călătorului în următoarele scopuri:

- a. În scopul încheierii și derulării contractului de servicii de călătorie (pe temeiul art. 6 alin. 1 lit. b) din Regulament – încheierea și executarea contractului).
- b. În scopul respectării obligațiilor legale (pe temeiul art. 6 alin. 1 lit. c) din Regulament – îndeplinirea obligațiilor legale).
- c. În scopul informării Călătorului cu privire la alte oferte asemănătoare celor contractate anterior precum și pentru îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor oferite (art. 6 alin. 1 lit. f) din Regulament – interes legitim).
- d. În scopul comunicării de oferte de călătorie în cazul în care Călătorul alege să se aboneze la newsletter-ul Agenției (art. 6 alin. 1 lit. a) din Regulament – consimțământ).

10.3. Tipurile de date cu caracter personal procesate de Agenție sunt următoarele:

- a. numele de familie și prenumele Călătorului, domiciliul, codul numeric personal, numărul de cont bancar – în vederea prestării serviciilor contractate și a îndeplinirii obligațiilor legale privind evidența clienților și plăților;
- b. numele de familie și prenumele Călătorului, numărul de telefon și adresa de e-mail, în vederea unei comunicări cât mai eficiente în ce privește prestarea serviciilor contractate;
- c. numele de familie, prenumele și preferințele alimentare în cazul în care Călătorul comunică astfel de nevoi specifice, aceste date fiind prelucrate doar temporar și având ca unic scop oferirea adecvată a serviciilor contractate;
- d. datele menționate în documentul de identitate al Călătorului precum și, temporar, în scop de preluare sau verificare a acurateții, copia acestuia pentru cazul în care se solicită prestarea de servicii specifice cum sunt achiziția de bilete de avion sau încheierea de polițe de asigurare;
- e. numele de familie și prenumele Călătorului, data plecării, data returului, locația, și eventual, după caz, în funcție de specificul pachetului de servicii, și mijlocul de transport, traseul de deplasare, obiectivele pe care urmează Călătorul să le viziteze sau serviciile de care urmează să beneficieze, programul social și orice alte detalii necesare privind traseul/sejurul Călătorului, pentru prestarea adecvată a serviciilor contractate;
- f. suplimentarea informațiilor de la pct. e), în cazul unor pachete de servicii de călătorie mai speciale, după caz, poate include date privind hobby-uri, limbi străine cunoscute, abilități deținute, sporturi sau activități de agrement practicate și experiența / palmaresul / rezultatele anterioare, certificări specifice și nivele recunoscute, echipamente și autorizații speciale deținute, condiționări, limitări sau interdicții juridice, medicale, etice sau religioase pe care Călătorul și le asumă sau la care este supus și alte asemenea date specifice, pentru prestarea adecvată a serviciilor contractate;

- g. numele de familie și prenumele, adresa de email, în cazul în care Călătorul a ales să primească newsletter-ul Agenției. Aceste date vor fi prelucrate până la retragerea de către Călător a consimțământului.

10.4. Durata și modul în care Agenția prelucrează datele cu caracter personal:

10.4.1. Datele personale vor fi stocate atât timp cât este obiectiv necesar pentru scopurile menționate mai sus. De exemplu, pentru respectarea dispozițiilor legale, factura, ordinul de plată, chitanțele și alte asemenea documente trebuie păstrate 5 ani, iar documentele contractuale și dovezile de îndeplinire a obligațiilor asumate trebuie păstrate pe durata îndeplinirii contractului și pe perioada de prescripție care este, în principiu, de 3 ani, astfel că și datele personale conținute în aceste documente vor avea această perioadă de păstrare.

10.4.2. Aceste date vor fi păstrate în conformitate cu legislația în vigoare, iar Agenția va aplica măsuri tehnice și organizatorice de protejare a tuturor operațiunilor privitoare în mod direct sau indirect la datele cu caracter personal, care previn prelucrările neautorizate sau ilegale, precum și pierderile sau distrugerile accidentale sau ilegale sau modificările neautorizate.

10.4.3. Datele personale colectate și procesate de către Agenție pot fi considerate ca făcând obiectul unui transfer către o țară terță întrucât este utilizat serviciul de stocare „cloud” oferit de compania Microsoft, care însă oferă înalte garanții de securitate și confidențialitate recunoscute de Uniunea Europeană ca fiind adecvate în baza sistemului cunoscut drept „scutul de confidențialitate SUA-UE”. Datele personale comunicate prin înregistrarea pe website-ul Agenției pot fi tehnic accesate de furnizorul de conexiune de date / Internet și de producătorul / operatorul platformei informatice care stă la baza website-ului și care pot avea sediul în afara României, fiind tehnic tot un transfer extern de date.

10.4.4. Agenția NU prelucrează datele personale ale Călătorului printr-un proces decizional automatizat și NU creează profiluri.

10.5. Datele cu caracter personal sunt prelucrate nu doar de Agenție, ci pot fi transmise către următoarele categorii de destinatari, după caz, conform specificului serviciului contractat:

- persoanele juridice care sunt inițiatorul sau beneficiarul serviciilor, ca de exemplu în cazul serviciilor de team - building, incentive travel, business travel;
- furnizorii noștri de servicii cum sunt cele legate de comunicații și tehnologia informației (IT), marketing, consultanță juridică și fiscală, tipărituri, servicii ale tur-operatorilor cu care colaborăm, ghizi, unități de cazare, pază și protecție, asigurare, transport.

10.6. Datele personale colectate și procesate de către Agenție nu sunt transmise terților în scopuri de marketing sau alte scopuri diferite de acela pentru care au fost colectate.

10.7. Călătorul are următoarele drepturi în ceea ce privește datele personale:

(1) **Dreptul de acces** la datele cu caracter personal - puteți solicita informații privind activitățile de prelucrare a datelor dumneavoastră personale.

(2) **Dreptul la rectificare** - puteți rectifica datele personale inexacte sau le puteți completa.

(3) **Dreptul la ștergerea datelor** - puteți solicita ștergerea datelor cu caracter personal care vă privesc, în cazul în care prelucrarea acestora nu a fost sau nu mai este legitimă sau în alte cazuri prevăzute de lege.

(4) **Dreptul de a vă retrage consimțământul** - în cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământul dumneavoastră, vi-l puteți retrage oricând. Retragerea consimțământului va avea efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuată anterior retragerii rămânând în continuare legitimă.

(5) **Dreptul la restricționarea prelucrării** - puteți solicita și obține restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal care vă privesc în cazul în care contestați exactitatea datelor, legitimitatea deținerii lor sau în alte cazuri prevăzute de lege.

(6) **Dreptul la portabilitatea datelor** - puteți primi, în condițiile legale, datele personale pe care ni le-ați furnizat, într-un format care poate fi citit automat și puteți solicita ca respectivele date să fie transmise altui operator.

(7) **Dreptul la opoziție** - puteți să vă opuneți, în special prelucrărilor de date care se întemeiază pe interesul nostru legitim.

(8) **Dreptul de a depune o plângere** la societatea noastră/sau la autoritatea competentă privind protecția datelor (ANSPDCP – www.dataprotection.ro).

(9) **Dreptul de a vă adresa justiției.**

10.8. Pentru exercitarea drepturilor menționate mai sus, precum și pentru orice întrebări suplimentare cu privire la această Notificare sau în legătură cu utilizarea de către societatea noastră a datelor dumneavoastră personale, vă rugăm să contactați responsabilul nostru cu protecția datelor personale. Datele de contact ale responsabilului cu protecția datelor, din cadrul societății noastre, sunt: gdpr@medevents.ro; telefon: +40 364 146 681.

10.9. Dacă doriți să vă exercitați dreptul de a formula plângere la autoritatea de stat competentă, aceasta este Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP – www.dataprotection.ro) care are dreptul să investigheze pe cale administrativă situația sesizată și să dispună măsuri pentru rezolvarea adecvată a nemulțumirilor

dumneavoastră, putând inclusiv să formuleze o acțiune în instanță în numele dumneavoastră în cazul în care s-ar impune sesizarea justiției și dumneavoastră nu o faceți în mod direct (conform prevederilor Legii 129/2018).

XI. Dispoziții finale

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice 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.

11.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

11.4. Călătorul declară că Agenția l-a 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.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia de turism

Călătorul

Design Your Travel S.R.L.

Administrator

Gana Adrian Ionuț