

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Numar :Data :

Partile contractante:

SC PICO REX TRANSILVANIA SRL, cu punctul de lucru în **Mun. Cluj Napoca, strada Porumbeilor nr.21, Ap. 3** jud. **Cluj**, Cod Unic de Înregistrare: **40410328**, având număr de ordine în registrul comerțului **J12/84/2019** cu a *Activitati ale tur-operatorilor* conform COD CAEN **7912**, titulară a licenței de turism nr. **1923/29.05.2018**, cont bancar: IBAN: **RO38BTRLRONCRT0482944901** (Ron) si **RO85BTRLEURCRT0482944901** (euro) deschise la **Banca Transilvania**; nr. telefon: : **0746089499/0749228884** email: office@caotours.com reprezentată prin administrator **Carmen Fazacas**, în calitate de **AGENȚIE ORGANIZATOARE**.

si

DI./Dna. domiciliat înJud....., Romania, CNP....., C.I. Seria.....Nr....., eliberat de către.....la data de....., număr de telefon....., adresă de mail.....
în calitate de CĂLĂTOR/I, denumit/i în continuare Călătorul/ii, au convenit la incheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agentie a pachetului de servicii de călătorie continuând o excursie constând în:

- pachete turistice care includ transport,cazare si ghid

II. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATELE DE PLATA

2.1. Pretul contractului este de Euro/RON si cuprinde costul serviciilor turistice efective prevăzute la pct.

1.1. și comisionul Agentiei, care se va achita de către Călător în Lei la punctul de lucru al agentiei sau euro, la cursul BNR în ziua plății + 1% si totodata pe site-ul agentiei in euro.

2.2 MODALITATI DE PLATĂ

Plata serviciilor se va realiza după cum urmează:

-Integral pe website-ul agentiei sau la punctul de lucru a acestuia

- În situațiile în care Călătorul/ii renunță la pachetul/ele turistic/e contractat/rezervat ori nu își îndeplinesc obligațiile de plată la termenele și în modalitatea prevăzută prin prezentul contract, călătorul/ii va pierde în integralitate sumele de bani achitate către agenție, aceste sume reprezentând penalități de încetare a contractului.

2.3. Călătorul are posibilitatea să achite întreaga valoare a pachetului turistic cu plată într-o singură tranșă, ori în alte termene sau în tranșe de o valoare diferită decât cele prevăzute la pct. 2.2., Agenția urmând să comunice Călătorului o modalitate diferită de plată decât cea prevăzută la pct. 2.2. pe care înțelege să o accepte din partea acestuia.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

3.1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi serviciile incluse în pachet, datele călătoriei, modificarea categoriei unității de cazare, are obligatia sa informeze călătorul cu cel puțin 15 zile inainte de data plecarii.

3.2. Agenția își rezervă dreptul de a modifica ora de plecare/întoarcere precum și locul de plecare/întoarcere (în cazul modificării locului de plecare/întoarcere orașul plecării/întoarcerii nu va putea fi modificat), având obligația să informeze călătorul cu cel puțin 24 de ore înainte de plecare despre modificările apărute cu privire la ora de plecare/întoarcere ori locul de plecare/întoarcere.

3.2.1. În situația în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului prevăzute la pct. 3.1. sau ora de plecare și de întoarcere precum și locul de plecare/întoarcere, călătorul va trebui ca în termen de cel mult 5 zile de la comunicarea modificării de către Agenție, să comunice acesteia din urmă dacă acceptă modificarea ori dacă optează pentru încetarea contractului fără a plăti vreo penalitate de încetare. În situația în care călătorul nu comunică Agenției decizia sa în interiorul termenului 5 zile prevăzut prin prezentul, atunci se consideră că acesta a acceptat modificarea.

3.3. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, ca o consecință directă a schimbărilor legate de prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, 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 majorarea taxelor turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, modificarea cursului de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

3.3.1. În cazul în care în urma variațiilor prețurilor agenția este nevoită să majoreze prețul pachetului turistic, și dacă această majorare va fi mai mare de 15% din prețul total al pachetului, călătorul va trebui ca în termen de cel mult 5 zile de la comunicarea majorării prețului de către Agenție, să comunice acesteia din urmă dacă acceptă modificarea prețului ori dacă optează pentru încetarea contractului fără a plăti vreo penalitate de încetare. În situația în care călătorul nu comunică Agenției decizia sa în interiorul termenului de 5 zile prevăzut prin prezentul, atunci se consideră că acesta a acceptat modificarea prețului.

3.3.2. Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai dacă agenția trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

3.3.3. În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie în situațiile prevăzute la pct. 3.2.1. și 3.3.1 din prezentul, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de agenția de turism organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

3.3.4. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie prevăzute la pct. 3.1., 3.2. și 3.3. din prezentul au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului care va fi stabilită și comunicată de către Agenție.

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

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

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

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

3.5. Agenția este responsabilă pentru executarea corespunzătoare a serviciilor de călătorie prevăzute în prezentul 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 (modificări de orar sau de itinerar, modificarea companiei aeriene, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, etc.), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau neobținerii vizelor pentru participanți. Agenția nu este responsabilă 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 conform normelor legale în vigoare.

3.6. Agenția își rezervă dreptul de a schimba hotelul cu altul, de aceeași categorie, în cazul suparezervărilor sau problemelor tehnice.

3.7. Orice modificări vor apărea în pachetul turistic comercializat, agenția va informa călătorul în scris pe adresa de email comunicată de către acesta din urmă în termenele prevăzute în prezentul contract, agenția fiind astfel exonerată de orice răspundere care ar putea fi invocată de către călător cu privire la informarea sa.

3.8. Agenția se obligă să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate, constând în următoarele servicii:

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

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative

3.9. În cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, acesta va achita Agenției un comision rezonabil care îi va fi comunicat de către Agenție pentru serviciile de asistență de care a beneficiat. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de agenția de turism.

3.10. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a)neconformitatea nu poate fi remediată;

b)remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CĂLĂTORULUI

4.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică achiziționată, acesta poate să transfere/cesiuneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu privire la intervenția transferului/cesiunii cu cel puțin 20 zile înainte de data de plecare. În acest caz, ca urmare a intervenirii transferului/cesiunii dintre Călătorul care a achiziționat/rezervat pachetul turistic și noul călător, acesta din urmă va prelua toate drepturile și obligațiile prevăzute prin contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie încheiat anterior de către Agenție și călătorul cedent.

4.1.1. Responsabilitatea notificării Agenției precum și a întocmirii oricăror altor formalități necesare transferului/cesiunii, revine călătorului cedent și niciodată agenției, în cazul neîndeplinirii acestei obligații de către călător, agenția nu va putea fi obligată la plată vreunui prejudiciu/daune născute din această împrejurare. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul/cesiunea poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării/înlocuirii locului de zbor.

4.1.2. Călătorul care transferă pachetul de servicii turistice, precum și călătorul care primește pachetul sunt responsabili în mod solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

4.1.3. Agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

4.1.4. În cazul în care intervine transferul contractului, călătorul care a încheiat prezentul contract cu Agenția se obligă să informeze noul călător cu privire la toate drepturile și obligațiile prevăzute prin contract.

4.2. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 15%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate solicita încetarea contractului fără a avea o obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

4.3. Călătorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 3.1. hotararea sa de a opta pentru:

a.) încetarea contractului fara plata penalitatilor,

b.) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.4. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări conform cap. III pct. 3.1., se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

4.5. In cazul in care călătorul reziliaza unilateral contractul în temeiul pct. 4.3. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

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

b.) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;

c.) sa i se ramburseze în termen de 15 zile toate sumele achitate in virtutea contractului.

4.6. In toate cazurile mentionate călătorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru anularea sejurului ori pentru neindeplinirea prevederilor contractului stabilită de comun acord la suma de 1% din contravaloarea prețului achitat, cu exceptia cazurilor in care:

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

b.) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. III. Pct. 3.4.);

c.) anularea s-a facut din vina călătorului.

4.7. Călătorul are dreptul sa înceteze contractul in orice moment înainte de începerea executării pachetului, iar in cazul in care încetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, fiind aplicabile penalitățile prevăzute prin pct. 5.1. din prezentul, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

4.8. Daca călătorul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

4.9. Călătorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberate de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care călătorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitiere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

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

4.11. 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 siteului 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 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.

4.12. Agenția recomandă călătorului contactarea acesteia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (zbor, loc de îmbarcare etc.)

4.13. 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. În acest caz, călătorul care achiziționează pachetele turistice pentru mai multe persoane se obligă să informeze ceilalți beneficiari cu privire la drepturile și obligațiile prevăzute prin prezentul contract.

4.14. 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 acestor obligații.

4.15. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la plecare, cât și la întoarcere, precum și locurile, datele și cele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

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

4.17. 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.

4.18. Călătorul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agenției la rezervare (ex.: nume prenume, data nașterii, nr. pașaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale și pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate.

4.19. Călătorul se obligă să respecte prevederile legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor, de vamă, asigurare de sănătate, etc, precum și prevederile legale privind condițiile de intrare, ședere, ieșire în/din țările incluse în excursiile la care participă. Prejudiciile materiale și morale cauzate din necunoașterea sau nerespectarea legilor sau regulilor vor fi suportate de călător. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, Agenția este exonerată de răspundere și nu poate fi obligată la restituirea sumelor de bani plătite de către călător.

4.20. Călătorul răspunde pentru siguranța și dispariția propriilor bagaje.

4.21. Călătorul se obligă ca anterior semnării prezentului contract să se informeze cu privire la drepturile și obligațiile prevăzute prin Ordonanța nr. 2 din 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative și Ordinul nr. 1387 din 11 noiembrie 2015 pentru aprobarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, considerându-se că prin semnarea prezentului contract, călătorul a citit, a înțeles și este de acord cu drepturile și obligațiile prevăzute prin aceste acte normative.

4.22. Călătorul declară că, a luat la cunoștință componentele pachetului turistic comandat (serviciile incluse în pachetul comandat, precum și serviciile care se comandă și se plătesc separat - de ex. bacșișul, taxa de service care se plătește la reprezentantul local al touoperatorului, taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, etc.) prevăzute de legea, obiceiurile ori tradițiile locale din țara de destinație.

4.23. Călătorul este obligat să informeze, fără întârzieri nejustificate, agenția de turism organizatoare în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

4.24. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

V. ÎNCETAREA, RENUNȚAREA, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

5.1. În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului dintr-un motiv independent de conduita Agenției, el datorează Agenției penalizări de încetare după cum urmează:

a) 70% din pretul pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face cu mai mult de 21 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100 % din pretul pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de data plecării.

d) pentru programe operate de alte agenții, se vor respecta condițiile de retragere, anulare și penalizare ale acestora.

5.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitate de a părăsi teritoriul țării din alte motive ce țin de persoana acestuia sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră.

5.3. În cazul în care călătorul a contractat un pachet turistic și nu se prezintă în termenul specificat în contract ori în bonul de 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. 5.1.

5.4. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile, în caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

5.5. 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 acestora.

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

5.7. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

5.8. Toate sumele menționate la Cap. V. Pct. 5.1., 5.2., 5.3. și 5.5. se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

5.9. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim prevăzut la pct. 9.1. din prezentul, situație în care agenția îl va înștiința pe călător cu privire la încetarea contractului în termen de:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.9.1. În cazurile prevăzute la pct. 5.9. restituirile sau rambursările se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

VI. RECLAMATII

6.1. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite în termen de 48 de ore atât reprezentantului

Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanti locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agentie sunt:

E-mail: office@caotours.com

Telefon: **0746089499/0749228884**

6.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, călătorul va depune la sediul Agentiei o reclamație in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice călătorului dacă este îndreptățit la despăgubiri ori după caz cuantumul despăgubirilor care i se cuvin.

6.3. În situația în care Agenția nu formulează un răspuns călătorului în termen de 30 de zile de la primirea reclamației ori în situația în care răspunsul nu îl mulțumește pe călător, precum și în cazul oricăror situații litigioase care nu a fost soluționată amiabil de către Agenție și călător, acesta din urmă are dreptul să se adreseze organelor de control constând în Ministerul Turismului, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități și Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială/agențiile județene pentru plăți și inspecția socială din subordinea Ministerului Muncii și Justiției Sociale precum și instanțelor de judecată competente, după caz.

VII. ASIGURARI

7.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei de Turism la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE S.A cu sediul în CLUJ NAPOCA, STR. CALEA DOROBANTILOR ,NR.57a, PARTER, telefon: 0264257284, fax: 0364410113, cu polita de asigurare nr 000001087, seria.BN, valabila de la 21.12.2018 pana la. 20.1.2019, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism la adresa: www.caotours.com

VIII. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

8.1. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta pot să fie urmatoarele:

a.) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

b.) programul turistic, in cazul pachetelor turistice;

c.) biletul de avion, dupa caz;

d.) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia călătorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

IX. CLAUZE SPECIALE

9.1. Realizarea pachetului turistic comercializat necesită un număr minim de 40 de persoane pentru fiecare autocar, în cazul în care nu se va înregistra numărul minim de persoane menționat prin prezenta, agenția va

restitui sumele de bani încasate călătorului în termen de 15 zile de la informare, călătorul neavând posibilitatea să solicite despăgubiri suplimentare ca urmare a anulării sejurului. În acest caz, agenția are obligația să informeze călătorul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de plecare despre împrerurarea anulării sejurului turistic.

9.2. Călătorul/ii au posibilitatea să aleagă să realizeze deplasarea tur/retur cu alte mijloace de transport decât cele puse la dispoziție de către Agenție, situație în care nu vor avea dreptul de a solicita Agenției reducerea prețului pachetului turistic din acest motiv, prețul rămânând astfel neschimbat. În această situație, călătorul/ii își asumă toate riscurile și pierderile ce s-ar putea naște ca urmare a faptului că aceștia au efectuat deplasarea către destinația pachetului turistic și retur în mod individual/particular și nu cu autocarul/avionul/autoturismul/etc. pus la dispoziție de către Agenție, călătorul/ii neavând dreptul de a solicita Agenției nici un fel de despăgubiri/daune din acest motiv. Cu toate acestea, în situația în care călătorul va realiza deplasarea cu un mijloc de transport propriu, Agenția are posibilitatea să acorde o reducere călătorului în această situație, într-un cunatum pe care îl va stabili și comunica călătorului.

9.3. În vederea contactării rapide a agenției ori pentru solicitarea de asistență atunci când călătorul se află în dificultate ori atunci când dorește să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, călătorul va contacta Agenția la următorul punct de contact aparținând acesteia:

- CAO tours&events, Cluj Napoca str. Porumbeilor Nr. 21 Ap. 3 jud. Cluj, număr telefon 0746089499/0749228884, email:office@caotours.com

9.4. Prin semnarea prezentului contract, călătorul/ii confirmă faptul că anterior încheierii contractului Agenția a fost informat cu privire la informațiile precontractuale prevăzute prin art. 5 din Ordonanța 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

X. DISPOZITII FINALE

10.1. Prezentul contract contine 11 pagini, un exemplar fiind pus la dispoziția călătorului conform solicitării și consimțământului acestuia în format electronic, acesta având posibilitatea să descarce și să păstreze acest contract. În mod suplimentar călătorul are dreptul să solicite Agenției înmânarea unui exemplar pe suport de hârtie al prezentului contract.

10.2. Datele de identitate ale călătorului, in calitate de parte contractanta sunt confidentiale si nu vor putea fi folosite de Agentie in alte scopuri decat pentru transmiterea de materiale publicitare.

10.3. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2 din 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

10.5. Călătorul declara ca agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in /conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin

semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanță prin mijloacele electronice, călătorul isi exprima acordul si luarea la cunostina cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta agentiei de turism.

10.6. Agentia respecta prevederile legale în vigoare pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Scopul colectarii datelor este emiterea biletelor aferente sejurului turistic si rezervarea de servicii turistice. Informatiile inregistrate sunt destinate utilizarii de catre agenție si sunt comunicate numai companiilor aeriene, unitatilor de cazare si partenerilor externi, in cazul serviciilor turistice externe.

10.7. Comunicările oficiale realizate între părți se vor face fie în scris la sediul Agenției respectiv domiciliul Călătorului, ori prin email la adresa comunicată de către călător și agenție prin prezentul.

10.8. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata de la sediul Agenției.

10.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agenția,

CAO tours&events

Reprezentantul

Călătorul,

Numele

Prenumele.....

Declaratie privind protectia datelor

Subsemnatul/a

Serienr.....

Nr. telefon mobil.....

Adresa de e-mail

1. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. Am inteles ca prelucrarea de catre Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL a datelor mele cu caracter personal este indispensabila in vederea prestarii serviciilor turistice, de asigurare, si de transport (ofertare, emitere facturi, chitante, polite, administrare contracte, acordare despagubiri, raportari autoritati, analiza risc) si am fost informat ca prelucrarea acestora se va face cu respectarea legislatiei specifice in vigoare.
 - **Sunt de acord ca datele mele personale sa fie prelucrate de catre Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL prin persoane imputernicite angajate la societate pentru scopuri contractuale, statistice, respectiv de marketing** adica Societatea confirma ca imputernicitii **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL** nu au voie sa foloseasca datele decat pentru scopul contractat (contract, factura, chitanta, statistica sau marketing) si nici sa distribuie datele dumneavoastra catre alti terti neimplicati in serviciile turistice contractate de dumneavoastra
2. **Sunt de acord** sa fiu contactat si sa primesc informatii relevante exclusiv in legatura cu serviciile **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL**, in vederea valorificarii eventualelor oportunitati de servicii oferite de firma si a imbunatatirii serviciilor pe care firma mi le ofera.

2. COMUNICAREA ELECTRONICA

Sunt de acord sa primesc toata corespondenta precontractuala si contractuala cu Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL pe cale electronica, utilizand adresa de e-mail comunicata in prezentul document, iar aceasta comunicare va produce aceleasi efecte ca si comunicarea scrisa. In cazul in care datele mele de contact vor suferi modificari, voi transmite in timp util catre **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL** noile date, prin comunicarea acestora catre **societate** sau prin semnarea unui nou contract.

Am citit, inteles si sunt de acord cu aceasta Notificarea a Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL privind prelucrarea datelor cu caracter personal si am fost informat ca:

- **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL** prelucreaza datele cu caracter personal in conformitate cu prevederile legale in materie de prelucrare a datelor cu caracter personal, in scopul prestarii serviciilor turistice, de transport si de asigurare. Pentru a facilita aceste servicii, datele colectate pot fi transmise si prelucrate numai de catre **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL** sau de catre orice alt tert imputernicit expres de catre **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL**, iar stocarea acestora se efectueaza intr-un mod securizat fara posibilitatea de a fi utilizate in alte scopuri decat cele detaliate prevazute de lege
- Am dreptul de informare, de acces si de interventie asupra datelor cu caracter personal, inclusiv dreptul de opozitie si alte drepturi ce rezulta din legislatia privind protectia datelor si pot sa le exercit printr-o cerere scrisa catre Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL, prin intermediul canalelor de comunicare sau la adresa de e-mail office@caotours.com Pot solicita in orice moment modificarea sau retragerea acordului referitor la contactarea de catre Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL in scopuri de marketing sau a

celui referitor la comunicarea electronica, printr-o cerere scrisa la adresa de e-mail office@caotours.com sau prin celelalte mijloace de comunicare .

- **In conformitate cu prevederile legale in vigoare, lipsa acordului meu de prelucrare a datelor cu caracter personal** in scopurile enumerate la punctul 1 va pune **Sc PICO REX TRANSILVANIA SRL** in imposibilitatea de a-mi transmite oferte promotionale sau informatii referitoare la beneficiile pe care le pot accesa conform programelor de loialitate ale companiei.

Operatorul”), in vederea prestarii serviciilor de turism, transport si asigurare, colecteaza si prelucreaza datele personale, in conformitate cu prevederile legale in materie de prelucrare a datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Presentului document explica totodata modul in care datele dumneavoastra personale sunt utilizate si scopul in care acestea sunt folosite.

DATA

SEMNATURA