

**CONTRACT****privind pachetul de servicii de calatorie****Nr. .... din data de .....**

Partile contractante: Agentia **SOBIS TURISM** Societatea **TRANSILVANIA HOLIDAY TRAVELS S.R.L.**, cu sediul in SIBIU, str. Calea Dumbravii nr. 101 , numar de inregistrare la Registrul Comertului J32/1000/1992 , cod de inregistrare fiscala RO 794572, reprezentata prin Lazar George Radu , in calitate de Director General, denumita in continuare dupa caz SOBIS TURISM sau Agentia, titulara a Licentei de turism Organizatoare nr. 1052, cu termen de valabilitate nelimitat pentru Agentiile prevazute la pct. 7.2:

si

**Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna** .....telefon mobil ..... e-mail ....., domiciliat/domiciliata in Romania, judet SIBIU localitatea.....,str. .... posesor/posesoare al/a Cartii de Identitate / Pasaportului : .....eliberat/ eliberata de .....CNP ..... au convenit la incheierea prezentului contract.

**I. OBIECTUL CONTRACTULUI**

Pachetul de servicii turistice care fac obiectul prezentului contract a fost organizat de ..... in baza contractului nr. ....din ..... agentie touroperatoare conform licenta nr. ...., care garanteaza buna executare serviciilor conform contractului incheiat cu Agentia.

**1.1. Clauze contractuale:**

1.1.1. Vanzarea de catre **SOBIS TURISM**, in calitate de agentie de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **SOBIS TURISM are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in bonul de comanda.**

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

1.1.2. Intermedierea de catre **SOBIS TURISM**, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre **SOBIS TURISM** cu alte agentii de turism Organizatoare (in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat **SOBIS TURISM**, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Agentia sau Organizatorul), a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Organizator, in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **SOBIS TURISM are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: .**

Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Organizatorului, SOBIS TURISM informand in mod corespunzator calatorul, in baza Formularului privind informarea precontractuala, despre aceste garantii.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii SOBIS TURISM in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract.

## II. INCHEIEREA CONTRACTULUI

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii lui sau a Bonului de comanda, care este parte integranta a contractului, de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice. Se considera acceptare a conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

- a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

2.2. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 90 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

2.3. In cazul in care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscripuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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

## III. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA. TAXA DE MODIFICARE

3.1. **Pretul total al pachetului este de .....**, inclusiv toate taxele, comisiunile, marja/remuneratia SOBIS TURISM, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Bonul de comanda, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscripuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.1.1. Pentru serviciile SOBIS TURISM de rezervare a pachetelor de servicii de calatorie proprii sau dupa caz de intermediere a pachetelor de servicii de calatorie ale altor agentii de turism organizatoare, Calatorul datoreaza si se obliga sa plateasca SOBIS TURISM marja Agentiei (in cazul pachetelor proprii) sau remuneratia/comisionul SOBIS TURISM de intermediere (in cazul pachetelor intermediare), de minim 5% din pretul total al rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie.

Marja SOBIS TURISM sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM de intermediere este inclusa in pretul total comunicat Calatorului si poate fi prevazuta explicit in Bonul de comanda.

Marja SOBIS TURISM sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM de intermediere este datorata de Calator din momentul rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie.

**Prin marja SOBIS TURISM sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM se intelege retributia pe care Calatorul se obliga sa o plateasca catre SOBIS TURISM in orice situatie (inclusiv in situatii de forta majora sau caz fortuit), pentru serviciile de rezervare sau de intermediere a pachetelor de servicii de calatorie, efectuate in conformitate cu prezentul contract/Bonul de comanda.**

3.2. Modalitati de plata: La incheierea contractului Agentia poate solicita plata unui avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, dupa cum urmeaza:

a) Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania** :

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

b) Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania** :

- **100%** avans din pret la incheierea contractului;

c) Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei** :

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

d) Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei** :

**.d1. – transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:**

- 100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;

**.d2. – combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:**

- conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;

e) Pentru **Pachete de servicii de calatorie intermediare de SOBIS TURISM de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume:**

- conform conditiilor de incasare/plata specificate in Bonul de comanda;

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

3.3. Plata pretului pachetului de servicii de calatorie se va efectua in conformitate cu prevederile/conditiile din Bonul de comanda.

3.4. In cazul in care plata pachetului de servicii de calatorie se face prin virament sau depunere, in conturile bancare ale Agentiei, calatorul poate opta pentru una din urmatoarele modalitati de plata:

Plata in conturile Agentiei deschise la banca **TRANSILVANIA SIBIU** , prin virament sau prin depunere directa in conturile Agentiei:

- **pentru plati in LEI:** RO56BTRL03301202672306XX

- **pentru plati in EUR:** RO05BTRL03304202672306XX

3.5. Daca doriti sa aduceti modificari rezervarii, in functie de momentul solicitarii modificarii, vi se va aplica de catre Agentie una din urmatoarele politici:

a) vi se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificarea rezervarii (denumit in continuare „taxa de modificare”), daca Furnizorul/Prestatorul/Organizatorul permite si este de accord cu modificarea rezervarii prin plata unei taxe de modificare. Valoarea taxei de modificare este stabilita dupa caz de Agentie si/sau de fiecare Furnizor/Prestator/Organizator in parte; **Astfel, Taxa de modificare perceputa de SOBIS TURISM, pentru orice fel de modificare adusa rezervarii initiale si care nu afecteaza in mod semnificativ pachetul de servicii de calatorie rezervat initial, cum ar fi de exemplu, enumerarea nefiind exhaustiva: schimbare nume, schimbare tip de camera, schimbare servicii de masa, prelungirea sau diminuare perioadei de sejur etc. este de 25 EUR/rezervare si se adauga la taxele impuse de catre Furnizor/Prestator/Organizator.**

b) avansul sau Pretul total/partial care l-ati platit pentru pachetul de servicii de calatorie nu va mai fi rambursat, cu aplicarea conditiilor de la p. 6.1. din prezentul Contract, daca Furnizorul/Prestatorul/Organizatorul nu permite si/sau nu este de accord cu modificarea rezervarii.

#### IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

4.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel putin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei. In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 10%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel

putin **10 zile** înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 4.3 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

4.2. 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. Majorările de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

- (a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- (b) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract pot fi majorate, 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.

4.3. Agenția este răspunzătoare de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de Agenție sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, 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, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, 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 tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.4. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații, în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate în Bonul de comandă: a) ora programată de plecare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii; b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului; c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiti de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

**4.5. Agenția Organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în prezentul Contract și este obligată să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.** Agenția acordă asistență adecvată fără întâzieri nejustificate 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, în special prin:

- (a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; și
- (b) acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenția.

4.6. Agentia este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu p. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.7. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

4.8. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform p. 4.7, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse, conform p. 4.7, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.9. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu p. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.10. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.8 si 4.9 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

## V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), persoana careia ii este transferat contractul (cesionarul) si Agentie (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractat si transferat. Responsabilitatea incheierii contractului de transfer (cesiune) revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (debitorului cedat). Calatorul care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

5.2. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termen de **5 zile** calendaristice de la primirea instiintarii privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului prevazute la cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct. 4.3 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

(a) sa accepte modificarea propusa; sau

(b) sa rezilieze/denunte contractul fara a plati vreo penalitate de reziliere/denuntare.

**In cazul in care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa in termenul prevazut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.**

5.3. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.



5.4. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul 5.2. lit. b) sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propusa de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propusa de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;
- c) sa i se ramburseze toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului;

5.5. In cazul situatiei mentionate la p. 5.4 lit. c), calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor in baza prevederilor prezentului contract sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:
  - (i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
  - (ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
  - (iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare astfel cum sunt prevazute la cap. IV pct. 4.3 lit. b)-c) si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului;
- c) anularea s-a facut din vina calatorului.

5.6. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii, caz in care Calatorul este obligat sa achite doar marja SOBIS TURISM sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM de intermediere, conform prevederilor art. 3.1.1. si 5.20 din prezentul Contract. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.7. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.8. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

5.9. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de pachete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.10. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.11. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementări sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> și <https://www.cnscbt.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaște și acceptă în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și acceptă în mod expres că în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare, astfel în situația în care pachetul de servicii de călătorie poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

5.12. Se recomandă calatorilor contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

5.13. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face 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, biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.

5.14. În cazul sejururilor cu locul de desfășurare în afara României, calatorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: de regulă, o zi hotelieră/noaptea 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 la ce ora are loc cazarea în acest interval orar se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noaptea de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme și/sau neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

5.15. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare/hotelier în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.

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

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

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

5.19. În cazul în care calatorul 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, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

**5.20. In toate cazurile de renuntare/suspendare/neprestare/anulare a rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie, indiferent de cine solicita/invoca renuntarea/suspendarea/neprestarea/anularea rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie, sau de motivele renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii, inclusiv in cazul renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii sau imposibilitatii de prestare pe motiv de forta majora sau caz fortuit, Calatorul are obligatia de a plati SOBIS TURISM marja Agentiei sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM, respectiv SOBIS TURISM are dreptul de a retine din sumele achitate de catre Calator marja Agentiei sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM conform prevederilor art. 3.1.1. din prezentul Contract, fara a fi necesara interventia instanelor de judecata.**

## **VI. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI, DELIMITAREA RASPUNDERII**

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

Prin renuntare se inteleg, dupa caz, urmatoarele situatii:

- i. refuzul Calatorului de a achita diferenta pentru pachetul de servicii de calatorie rezervat;
- ii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si avans achitat, pentru a plati diferentele;
- iii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si pret integral platit, la aeroport/locul de plecare/destinatie.
- iv. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
- v. Calatorul din propria dorinta/initiativa decide sa inlocuiasca serviciile de calatorie parte componenta a pachetului, cu servicii de calatorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide sa intrerupa sejurul/calatoria;
- vi. Calatorul nu poate pleca in sejur/calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia;
- vii. Calatorul este intors de la granita sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de catre serviciul de granicieri/politia de frontiera;
- viii. Refuzul de imbarcare a Calatorului din partea companiei aeriene din motive ce tin de persoana Calatorului;

### **Penalizarile aplicabile in caz de renuntare/anulare/modificare:**

- 6.1.1. In cazul Pachetelor de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania, prevazute la p. 3.2. lit. a) din prezentul contract, penalizarile pentru renuntari/anulari sunt dupa cum urmeaza: - conform conditiilor de penalizare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- 6.1.2. In cazul Pachetelor de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania, prevazute la p. 3.2. lit. b) din prezentul contract, penalizarile pentru renuntari/anulari sunt dupa cum urmeaza: 100% din pret pentru renuntari/anulari/modificarii din momentul rezervarii;
- 6.1.3. In cazul serviciilor de calatorie externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei), penalizarile pentru retrageri/anulari/modificari sunt dupa cum urmeaza: A. Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei, prevazute la p. 3.2. lit. c) din prezentul contract : conform politicii/conditiilor de penalizare specificate in Bonul de comanda, potrivit conditiilor din program; B. Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei, prevazute la p. 3.2. lit. d) din prezentul contract :
- d1. – transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul: 100% din pretul transportului pentru renuntari/anulari/modificari din momentul rezervarii + penalizarile specifice serviciilor de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta; .d2. – combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol,

altele decat transportul: - penalizari specifice fiecarui tip de serviciu de calatorie din pachetul combinat; C. Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de SOBIS TURISM de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume, prevazute la p. 3.2. lit. e) din prezentul contract : - conform conditiilor de penalizare specificate in Bonul de comanda;



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

6.2. Prin exceptie de la prevederile p. 6.1, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet din care se scade si se retine de catre SOBIS TURISM, in conformitate cu prevederile art. 5.20 din prezentul Contract, marja SOBIS TURISM sau dupa caz remuneratia/comisionul SOBIS TURISM de intermediere. In situatia data Calatorul nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

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

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

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

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

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

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

6.9. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

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

6.11. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a

Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema 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 de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

## VII. ASISTENȚA ȘI RECLAMAȚII

7.1. Calătorul poate solicita asistența SOBIS TURISM, folosind unul din următoarele mijloace: a) apelând la serviciul de asistență al SOBIS TURISM la tel. 0269233503; Acest serviciu de asistență al SOBIS TURISM permite: - contactarea rapidă a agenției organizatoare, inclusiv la destinație; - contactarea rapidă de către părinți a minorului neînsoțit; b) prin telefon/fax la Agenția SOBIS TURISM de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, conform datelor de contact de la p. 7.2. lit. c) de mai jos.

7.2. Calătorul informează fără întârzieri nejustificate Agenția, ținând cont de circumstanțele cazului, 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. Informarea/Reclamația se va face de către calător, folosind unul din următoarele mijloace: a) apelând la serviciul de asistență al Sobis Turism la tel. 0269233503; b) prin e-mail la adresa: office@turism.sobis.ro; c) prin telefon/fax la Agenția SOBIS TURISM de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, conform datelor de contact de mai jos:

### **Datele de contact ale Agenției pentru asistență și reclamații:**

- Sobis Turism Sibiu - str. Calea Dumbravii 101, tel/fax: 0269233503;

**Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către SOBIS TURISM a reclamației.**

7.3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care: (a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau (b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă calătorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut la p. 4.3. din prezentul contract.

7.4. În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calător, calătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată. 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 calător, calătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plată unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

## VIII. ASIGURARI

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare **OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A** din BUCURESTI SECT.1 STR.ALEEA ALEXANDRU NR.51 telefon: 0214057420,– polita seria I, nr **55007**

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

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

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

8.2.2. In termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despagubire insotita de documentele justificative. Documentele justificative constau, in principal, in: a) contractul privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat; b) fotocopiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate (chitante, ordine de plata etc.); c) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere; d) documentul prin care SOBIS TURISM sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la p. 8.2.1. de mai sus.

8.2.3. Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

8.2.4. Despagubirea aferenta Politei de asigurare in cazul insolventei Seria I, Nr. **55007** (denumita in continuare Polita), va fi platita: - Beneficiarilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la p. 8.2.2. de mai sus. - in limita sumei asigurate mentionata in Polita; si - in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

8.2.5. In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor

8.2.6. Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

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

8.3. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

8.4. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

8.5. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre: **Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro)**

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

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

#### **X. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

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

10.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei.

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

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

10.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a: a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi: - citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare; - divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate; - utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date. b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces; c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal; d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare; e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

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

#### **XI. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR**

11.1. Solutionarea alternativa a litigiilor reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

11.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigiile nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

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

## **XII. DISPOZITII FINALE**

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

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

12.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

12.5. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

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

12.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

12.8. Prezentul Contract intra in vigoare si se aplica pachetelor de servicii de calatorie rezervate incepand cu data de .....

Agentia

### **SOBIS TURISM SRL**

Reprezentant legal : Lazar George Radu,  
in calitate de Administrator – Presedinte Director General

Prin imputernicit : ...

Semnatura .....

Stampila

Calatorul (numele si prenumele)

.....

Semnatura: .....