

**CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE**

Nr ..... din data de .....

Părțile contractante:

Societatea **GRANIERI TRAVEL & MORE** SRL cu sediul in Timisoara, strada EUGENIU DE SAVOYA 1, etaj 1, ap 3 , cod postal 300055, tel: 0372 920047; e-mail: [office@tripaholic.ro](mailto:office@tripaholic.ro) , site [www.tripaholic.ro](http://www.tripaholic.ro) , Cod de Inregistrare Fiscala RO29546290, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul 35/63/2012, titulara a Licentei de turism nr.1966 /2019 pentru Agentia de Turism **TRIPAHOLIC** , si a Politei de Asigurare emisa de **CITY INSURANCE** seria **BN nr. 000002479**, valabilă de la data de **23.06.2022** privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre calatori, afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.tripaholic.ro> , reprezentata prin Granieri Bianca – Administrator, denumită în continuare AGENȚIA

Și

DI./dna. .... domiciliat/domiciliată în..... Telefon ..... e-mail

..... posesor/posesoare al/a cartii de identitate nr ..... in calitate de CALATOR. Au convenit la încheierea prezentului contract.

### **I. Obiectul contractului**

1.1 Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

### **II. Încheierea contractului**

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

- a) în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale a pachetelor de servicii de calatorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul 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 calatorul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile inaintea plecării, pachetul de servicii de calatorie se va achita integral. In cazul nerespectării termenelor de plata, agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei 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, calatorul 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 calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului 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 calatorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, calatorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

### **III. Prețul contractului și modalități de plată**

3.1. Prețul contractului este de ..... și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției și T.V.A. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor de calatorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de calator, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip Early Booking determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se achită:

a) un avans în suma de ..... din prețul contractului, restul de plată se va achita până la data de .....

**b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.**

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

a) pentru serviciile de calatorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

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

1. termene de plata oferta STANDARD

40% din pretul pachetului de servicii de calatorie - la inscriere;

50% din pretul pachetului de servicii de calatorie - cu minim 60 zile inaintea plecarii;

100% din pretul pachetului de servicii de calatorie - cu minim 30 zile inaintea plecarii.

2. termene de plata oferta EARLY BOOKING

50% din pretul pachetului de calatorie - la inscriere;

60% din pretul pachetului de calatorie - la termenul limita al pragului Early Booking aplicat la inscriere;

100% din pretul pachetului de calatorie - cu minim 30 zile inaintea plecarii.

Conditii de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei sau ale programului de calatorie).

3.3. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare comunicat de Banca Transilvania în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.4. Depășirea termenului de plata determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

3.5. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

#### **IV : Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism, sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de servicii de calatorie, 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 pachetul de servicii de calatorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii 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 calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului ca urmare a insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, Agenția va depune toate diligentele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate

calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006

4.4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suite in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- a) prețului transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.6. Agentia este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in contractual privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice.
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.7. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, fax,sms etc), cu 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a intermediarului;

- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.
- d) obligațiile calatorului prevăzute la pct. 5.12, 5.13, 5.14 din prezentul contract.

4.8. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la: 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. 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 Agenție.

4.9. Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 5.1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.10. Atunci când 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 pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.11. În cazul în care serviciile alternative propuse 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 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 pct. 4.10 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.13. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la pct. 4.10 și 4.11 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

## **V. Drepturile și obligațiile calatorului**

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze 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 7 zile înaintea datei de plecare. Între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate.

Contractul ce presupune un pachet de servicii ce include zboruri de linie, nu poate fi cesionat datorită biletelor de avion nominale!

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului.

Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu calatorul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul calator. Calatorul care cedează pachetul

său de servicii de calatorie, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12 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 calatorului în funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, calatorul poate rezilia/denuța unilateral contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. În cazul în care calatorul a achiziționat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie să ajungă în orașul de plecare cu cel puțin o zi înainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

5.5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, calatorul poate:

- a) să accepte modificarea propusă; sau
- b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreo penalitate de reziliere.

În cazul în care reziliaza prezentul contract calatorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.6. Calatorul este obligat să comunice Agenției, în termen rezonabil (comunicat de Agenție) de la primirea instiințării prevăzute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la pct. 4.5 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.7. În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile pct. 4.1 se consideră că toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.8. În cazul în care calatorul reziliaza/denunța unilateral contractul în temeiul pct. 5.6 sau Agenția anulează călătoria înainte de data de plecare, calatorul 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 diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.9. În toate cazurile menționate la pct. 5.8, calatorul 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 s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin:

(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) 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 supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5 lit. b;

c) anularea s-a facut din vina calatorului.

5.10. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea 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. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.11. 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 unilaterala contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

5.12. 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.

5.13. 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 bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14. 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 nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422> , pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

5.16. Calatorul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

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

5.18. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

#### **VI: Renunțări, penalizări, despăgubiri**

6.1. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor de calatorie externe/interne:

Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD

a) 30 % din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face din momentul confirmarii rezervarii si pana cu 60 zile calendaristice inaintea plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile calendaristice inaintea plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 29 zile inaintea plecarii si ziua plecarii

d) 100% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca:

-nu se prezinta la program;

-in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;

-in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la articolul II, in prezentul contract

Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING

a) 30 % din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face din momentul confirmarii rezervarii si pana cu 60 zile inaintea plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 59 zile – 30 zile inaintea plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 29 zile inaintea plecarii si ziua plecarii.

6.1.2 Conditii de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc). Pe langa



penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatia, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4. 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.

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

6.6. 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 acesteia.

6.7. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.8. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.9. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

6.10. 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.

6.11. Toate sumele mentionate in prezentul capitol 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.

## **VII. Reclamatii**

7.1. Călătorul informează Agenția, fără întârzieri nejustificate, 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. Datele de contact ale Agenției pentru asistenta:

Telefon: 0722817866

E-mail: [office@tripaholic.ro](mailto:office@tripaholic.ro)

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția 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.

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă calatorului.

7.3. 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, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.4. Calatorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.5. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

### **VIII. Asigurări**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare **CITY INSURANCE** cu sediul în București str. Barbu Vacarescu 241 A, mezanin at 1, 5,6 CLADIREA BVO , tel 0212105474, fax 0212105474. Polița de asigurare **seria BN nr. 00002479** valabilă de la data de **24.06.2021** este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.tripaholic.ro>

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

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea calatorului, 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 calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care calatorului 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. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul 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. Calatorul 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, Calatorul 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, calatorul 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 de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite calatorului și alte documente justificative.

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

8.2.8. 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 calator.

8.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către calator, acesta 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.

8.2.10. Facultativ, calatorul 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. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de calatorie, 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 calator și asigurator.

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

1. a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
2. b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
3. c) oferte ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

**X. Procedura de solutionare alternative a litigiilor ("SAL")**

10.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

10.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă. 10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## **XI: Dispoziții finale**

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu termenii și condițiile generale și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr.2/2018

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. Calatorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

### **11.5 Prelucrarea datelor cu caracter personal**

#### **11.5.1. Datele cu caracter personal prelucrate de agentia Tripaholic**

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

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

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

#### **11.5.2. Persoanele vizate**

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către Tripaholic, exclusiv în scopul mai jos menționat sunteți dumneavoastră, în calitate de călător al pachetelor de servicii de călătorie, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

#### **11.5.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal**

Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele scopuri:

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

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

#### **11.5.5. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal**

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

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

#### **11.5.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal**

În vederea realizării scopului menționat, Tripaholic va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților agentiei Tripaholic, până în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., veți exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care Tripaholic , prelucrează datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către Tripaholic pe durata de timp prevăzută în procedurile interne Tripaholic și/sau vor fi distruse.

#### **11.5.7. Drepturile persoanelor vizate**

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

**Dreptul de a fi informat** înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării. **Dreptul de acces** înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele. **Dreptul la portabilitatea datelor** se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic. **Dreptul la opoziție** vizează dreptul de a vă opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop

marketingul direct, aveți dreptul de a va opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing. **Dreptul la rectificare** se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate. **Dreptul la ștergerea datelor** ("dreptul de a fi uitat") înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale. **Dreptul la restricționarea prelucrării** poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care agenția Tripaholic, nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective. **Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.** Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

1. este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
2. este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
3. are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

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

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

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

#### **11.5.8. Exercitarea drepturilor dumneavoastră**

Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa prin transmiterea unei cereri scrise pe e-mail către [office@tripaholic.ro](mailto:office@tripaholic.ro)

**11.5.9. Prin semnarea prezentului contract**, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermedierei, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor pachetelor de servicii de

calatorie, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri; și cu faptul că Tripaholic va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Tripaholic, puteți accesa site-ul [www.tripaholic.ro](http://www.tripaholic.ro) secțiunea *Politica de confidențialitate*.

**11.6 CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR** (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a) ..... în calitate de părinte/tutore ..... prin prezenta consimt în numele său (lor) ca Tripaholic să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(ilor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor de servicii de calatorie / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

11.7 Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract.

11.8. Calatorul declară ca Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2018. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agenției.

11.9. Calatorul declară ca Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar calatorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

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

11.11. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de turism **TRIPAHOLIC**

CALATORUL

Reprezentant  
Semnatura/stampila



Nume și prenume .....  
Semnatura