

CONTRACT CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din

Părțile contractante

Societatea Comercială SC WALORE SRL, cu sediul în Timisoara, Str. Ioan Suci Dimitrie Nr. 6A, cod unic de înregistrare RO18653185, titulară a Licenței de turism nr. 1905/2019, pentru Agenția de Turism Walore Travel, cu sediul în Timisoara, str. Francesco Grisellini, nr. 2, reprezentată prin , în calitate de Agent Ticketing, denumită în continuare Agenția,
și turistul/reprezentantul turistului,
Si,

DI./dna.
, domiciliat/domiciliata in
..... telefon
....., e-mail
posesor/posesoare al/a cartii de identitate seria nr., eliberata de
..... la data de, CNP in calitate
de CALATOR, au convenit la incheierea prezentului contract.

I.Obiectul contractului

- îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice / bilete de avion al agentiei organizatoare
- , pachet înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, bilet de avion , anexat la prezentul contract, respectiv:

- pachet:

- perioada:
nume turisti:

- și eliberarea documentelor de plată.

II.Prețul

1. Prețul contractului este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avans , restul cu 14 zile înainte de plecare

III.Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

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

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 7 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

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

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

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

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul / beneficiarul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 100 % din prețul pachetului de servicii – bilete de avion.

b) Pretul biletelor de avion este **Nerambursabil**

c) Conditii– biletele de avion - Nemodificabile

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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

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

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

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

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

VI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Reclamațiile se socotesc valabile și se iau în considerare dacă îndeplinesc cumulativ următoarele condiții de formă: să fie redactate în scris pe timpul sejurului, să fie transmise atât reprezentantului local al Operatorului, cât și Agenției, cu descrierea cât mai precisă a motivelor; să aibă anexat obligatoriu un proces verbal semnat de către Turist, reprezentantul hotelierului și reprezentantul local al

Operatorului.

3. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 15 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

4. Prin semnarea prezentului contract, turistul e informat despre faptul ca raspunderea pentru buna executare a pachetului de servicii turistice revine agentiei organizatoare mentionate in obiectul prezentului contract, datele de contact ale acesteia fiind incluse in voucher.

VII. Asigurări - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare Omniașic Asigurari, din localitatea București., str. Alee Alexandru nr.51,sector 1, telefon 021.405.7420, fax 021.311.4490.

Facultativ, turistul 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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. Deasemenea turistul poate încheia o asigurare storno pentru evenimente care se pot produce înainte începerii călătoriei.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului [nr. 107/1999](#) privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea [nr. 631/2001](#), cu modificările ulterioare.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

X.

10.1 Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu

privire la condițiile generale de

comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

10.2 Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, Walore Travel denumită generic Vacanța mea de vis prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document și este operator de date cu caracter personal înscris sub nr 7718 – colectări date pentru reclame și publicitate și sub nr. 8176 - având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țară și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația.

XI. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1 Datele cu caracter personal prelucrate de SC WALORE SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.

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

11.2 Persoanele vizate: călători/turisti/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/imputerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

11.3 Scopurile colectării datelor cu caracter personal

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

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, 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 față de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

11.4. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

SC WALORE SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor SC WALORE SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ati putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

11.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

SC WALORE SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/imputernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către SC WALORE SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

11.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va 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

11.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi va puteți adresa SC WALORE SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Timisoara str. Francesco Grilesini nr 2 , jud Timisoara, e-mail: office@vacantameadevis.ro

11.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(a) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către SC WALORE SRL.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către SC WALORE SRL, puteți accesa site-ul www.paralela45.ro secțiunea Politica de confidențialitate.

11.9. CONSIMTĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali), în calitate de, (părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor

..... în vârstă de ani, prin prezenta consimt în numele sau (lor) ca SC WALORE SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunoștința și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

Agenția,
Denumirea **Walore Travel**
Reprezentantul **Raducanu Mihaela**

Turist,

Ștampila

Semnez si pentru , semnatarul avand calitatea de reprezentant.