

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr.....din.....

Partile contractante:

SC CISTOUR AGENCY SRL prin **Agentia de turism CISTOUR AGENCY** cu sediul Bd. Iuliu Maniu nr 71, Bl 4, Sc 5, Ap 189, Sector 6, Bucuresti , tel/fax : (+40) 420.58.00, email: office@cistour.ro, Cod de Inregistrare Fiscala RO 34984342, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J38/533/2015, titulara a Licentei de turism nr. 1392/07.03.2019 Agentie ORGANIZATOARE, Polita de Asigurare emisa de SC CITY INSURANCE SA SERIA BN nr 000001395 / 31.10.2019, valabila pana la 01.11.2020, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.cistour.ro>, reprezentata prin CUCU RALUCA in calitate de Administrator denumita in continuare

AGENTIE si

Domnul/Doamna.....domiciliat / domiciliata in
.....,CNP

.....telefon....., e-mail..... posesor/posesoare al/a cartii de identitate seria Nr. , in calitate de **Calator**/reprezentant al Calatorului, au convenit incheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului il constituie comercializarea de catre Agentie a pachetelor de servicii turistice si a serviciilor asociate. Produse proprii cu numele de marca "Cistour Agency", servicii de calatorie asociate si pachete de servicii turistice ale altor agentii de turism organizatoare, in sensul prevazut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

1.2 In cazul vanzarii pachetelor proprii si a serviciilor asociate, agentia **CISTOUR AGENCY** 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 **Agentiei**.

Agentia poate avea si calitatea de agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate cu alte agentii de turism organizatoare (altele decat CISTOUR AGENCY). Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achizitionarea acestui tip de servicii, Agentia va informa corespunzator **Calatorul** despre aceste garantii.

Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie:

1.3 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei **Agentiei**:

- pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai putin de 24 ore, cu exceptia situatiei in care acestea includ cazarea peste noapte;
- pachetele si serviciile de calatorie asociate, achizitionate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, incheiat intre un comerciant si o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;
- serviciile unice;

II. INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI

2.1 Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre Calator si prin acceptarea conditiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice, si inceteaza de drept la data finalizarii prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscris in documentele de calatorie.

In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de **Agentie**;

2.2 Informatiile furnizate **Calatorului** inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

III. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1 Pretul total al contractului este demoneda si include toate taxele, comisioanele, tarifele si orice alte costuri suportate de **Agentie**. La incheierea contractului se percepe un avans de minim 30 % din prețul stabilit sau, după caz, se va efectua plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

Pretul este specificat in prezentul contract, dar si in Anexele la contract. Deasemenea, el poate fi inscris si in cataloage sau pliante, puse la dispozitia **Calatorului**, sau aflate pe site-ul **Agentiei** si la mijloace de comunicare electronica si/sau pe

factura.

3.2 La incheierea contractului, **Agentia** solicita plata unui avans din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz, plata integrala, conform conditiilor mentionate in continuare. Platile se pot face in EUR /USD/ RON. Pentru platile in lei, acestea se calculeaza la cursul de vanzare afisat de Banca Nationala a Romaniei valabil in ziua platii + comision de risc valutar de 2%.

3.3 Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,1% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.

3.4 Nerespectarea de catre **Calator** a termenelor de plata da dreptul **Agentiei** sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

3.5 Platile se pot face, direct la sediul **Agentiei**, prin virament sau depunere direct in conturile **Agentiei**, conturi care sunt deschise in urmatoarea banca: Banca TRANSILVANIA - cont lei RO29BTRLRONCRT0315644701 /// Banca Transilvania - cont euro RO76BTRLEURCRT0315644701.

3.6 Plata pachetului de servicii de calatorie interne se poate efectua si cu vouchere sau carduri de vacanta. In aceasta situatie se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In situatia in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere sau carduri de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

3.7 Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca voucherele nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

In situatia in care calatorul efectueaza plata catre agentie prin transfer bancar, acesta va suporta toate costurile bancare.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

4.1 **Agentia** isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract, exceptand clauza de pret, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii daca aceste modificari sunt anuntate **Calatorului** cu **15 zile** inainte de plecare. In acelasi timp aceste clauze pot fi modificate unilateral de **Agentie** si daca ele sunt nesemnificative. **Calatorul** va fi informat in timp util, in mod clar si pe suport durabil.

4.2 **Agentia** poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte:

- a) Pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b) Nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.
- d) alte taxe care sunt impuse de terti.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor **20 de zile** calendaristice care preced data plecarii. Daca cresterea pretului depaseste **8%** din pretul total al pachetului sau **Agentia** este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, **Calatorul** are optiunea fie de a accepta modificarea propusa, fie de a decide incetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de incetare. Orice crestere de pret este posibila doar ulterior trimiterii de catre **Agentie, Calatorului**, a unei notificari clare si inteligibile in acest sens, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil. In aceasta situatie **Calatorul** are posibilitatea sa accepte modificarea propusa sau sa nu o accepte si sa solicite rezilierea contractului fara a plati penalizari. Decizia **Calatorului** in urma primirii informatii nu trebuie sa depaseasca **5 zile** calendaristice. In cazul in care **Calatorul** reziliaza contractul privind pachetul de servicii, poate accepta un pachet de servicii de substitutie de o calitate similara sau superioara. In cazul in care modificarile pachetului initial sau pachetul de substitutie mentionat, au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, **Calatorul** are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

Daca **Calatorul** nu accepta nici una dintre variante si contractul se reziliaza, **Agentia** ramburseaza toate sumele incasate nu mai tarziu de **14 zile** calendaristice de la momentul rezilierii contractului.

Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. **Calatorul** are dreptul la despagubiri din partea **Agentiei**, pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati, 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: modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje sau reparatii pe drumurile publice etc.). **Agentia** nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate **Calatorului** ca urmare a intarzierilor curselor (inclusive charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice. In cazul insolvabilitatii si/sau falimentului companiei aeriene, **Agentia**, nu va putea fi tra sa la raspundere, dar el va incerca sa rezolve pe cat posibil efectuarea serviciilor comandate si achitate de **Calator**.
- 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 imprezibil si inevitabil.

d) **Agentia** acorda asistenta adecvata calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici **Agentia**, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

b) acordarea de asistenta **Calatorului** in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care **Calatorul** este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu poate depasi costurile efective suportate de **Agentie**.

4.3 In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau **Agentia** constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata: sa ofere **Calatorului** servicii alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie, 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, sau in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

a) In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract privind pachetul de servicii de calatorie, **Agentia** acorda **Calatorului** o reducere adecvata a pretului, fara a rezilia contractul. **Calatorul** poate refuza serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata;

b) Partile convin ca sensul expresiei „o parte importanta din serviciile Turistice” este acela potrivit caruia servicii cu o valoare mai mare decat jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestata, din cauze obiective.

4.4 In cazul in care nu pot fi oferite **Calatorului** servicii alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, **Agentia** trebuie sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al **Calatorului** la locul de plecare si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea **Calatorului** astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, **Agentia** suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti / **Calator**.

4.5 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.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care **Calatorul** nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.6 **Agentia** are obligatia sa furnizeze in scris **Calatorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu **Calatorul** (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii (in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate la momentul incheierii contractului):

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de **Calator** in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract. In cazul zborurilor charter, de regula, **Agentia** lucreaza cu companii aeriene autorizate. Distributia locurilor in avion se face la check-in. In functie gradul de incarcare realizat, **Agentia** isi rezerva dreptul a modifica compania aeriana stipulata initial in contract cu o alta companie de zbor si, deasemenea, poate modifica si tipul de avion folosit;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de email ale reprezentantei locale a **Agentiei** si/sau ale agentiei intermediare (**ATI**) ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;

4.7 **Agentia** nu este raspunzatoare pentru serviciile optionale care nu sunt specificate in prezentul contract si care sunt comercializate la fata locului, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1 In cazul in care **Calatorul** nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris **Agentia** cu cel putin **7 zile** inaintea datei de plecare, pe un suport durabil. In acest caz, solutia adoptata de **Agentie** este aceea de a inceta contractul cu **Calatorul** care ceseaza contractul si de a incheia un alt contract cu noul calator, semnat deasemenea si de **Calatorul cedent**. **Agentia** nu accepta incheierea unui contract de cesiune intre **Calatorul cedent** si cel cesionar. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului la avion, care depinde in mod exclusiv de politica companiei aeriene. **Calatorul** care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili, in mod solidar, la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. In cazul in care **Agentia** nu primeste in termenul stabilit costurile aferente modificarilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea **Calatorului** la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau alta despagubire.

5.2 In cazul unor modificari esentiale ale contractului (prevazute la 4.1), transmise de catre **Agentie**, **Calatorul** este obligat sa comunice acesteia, in termen de **5 zile** calendaristice de la primirea instiintarii, hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

c) In cazul in care **Calatorul** nu comunica **Agentiei** optiunea sa in termenul prevazut mai sus, 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 **Agentia** anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, **Calatorul** are dreptul:

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

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

c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in baza prezentului contract, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.

5.4 In cazul mentionat la articolul 5.3, lit. c), **Calatorul** are dreptul sa solicite **Agentiei** si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, stabilita prin acordul comun al partilor, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar **Agentia** a informat in scris **Calatorul**, respectand urmatoarele termene:

b) cu **20 de zile** inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

c) cu **7 zile** inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

d) cu **48 de ore** inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile.

e) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile si extraordinare, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse);

f) anularea s-a facut din vina **Calatorului**.

5.5 **Calatorul** are dreptul sa rezilieze unilateral contractul in orice moment, in totalitate sau in parte, iar in cazul in care decizia de incetare ii este imputabila, fara sa existe culpa **Agentiei** in indeplinirea obligatiilor contractuale, **Calatorul** este obligat sa despagubeasca **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Cuantumul despagubirilor se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.6 In cazul in care **Calatorul** solicita schimbarea hotelului fata de cel contractat initial si achitat, sau structura camerelor (tipul de camera), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricarui serviciu inclus in pachetul initial, aceasta echivaleaza cu o denuntare unilaterala a contractului si va fi urmata de aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si de incheierea unui nou contract. **Calatorul** trebuie sa depuna in scris cererea de modificare / renuntare la pachetul de servicii turistice la agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare. **Agentia** va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor.

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

5.8 **Calatorul** este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentele de calatorie eliberate de **Agentie** (vouchere, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. 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.

5.9 In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament pentru destinatii din Romania, **Calatorul** are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face incepand cu ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 09,00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament. Pentru sejururi in afara Romaniei, cazarea se face, de regula, incepand cu ora 14,00 a zilei de intrare si se incheie la ora 10,00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar, se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Aceasta e regula generala insa pot exista politici diferite in functie de hotel, localizare si nu in cele din urma in functie, de destinatia hotelului (business, litoral, munte, case vacanta etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate la receptia hotelului, cad in sarcina exclusiva a **Calatorului**. Deasemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

5.10 Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare in functie de criteriile proprii si de disponibilitatile din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, camere alaturate etc.

5.11 **Calatorul** este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora in mod corect si responsabil. **Agentia** nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de **Calator** ca urmare a nerespectarii acestui paragraf.

5.12 **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 programului vor fi suportate de catre acesta.

5.13 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre **Calator** a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

5.14 **Calatorul** poarta intreaga raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc., al tarilor de destinatie sau tranzitate. **Agentia** prin informatiile precontractuale, ofera **Calatorilor** informatiile generale legate de documentele de calatorie, regimul vizelor, termene aproximative de obtinere a lor, precum si suport in obtinerea lor, acolo unde este posibil.

5.15 In cazul in care **Calatorul** care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice 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.

5.16 In cazul in care o reprezentanta diplomatica refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, **Calatorului** i se vor retine toate taxele achitate de **Agentie** prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.17 Se recomanda calatorilor contactarea **Agentiei** cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

5.18 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.19 Calatorul are dreptul sa faca cunoscut **Agentiei** solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand ca acestea sa fie incluse in contract, daca sunt acceptate de catre **Agentie**. Nici o cerinta speciala a Calatorului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

VI. ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / RESPONSABILITATI

6.1 In cazul in care **Calatorul** doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii de calatorie, acesta datoreaza **Agentiei** urmatoarele penalizari standard:

Conditii pentru ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / RESPONSABILITATI :

a) 20% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii
b) 50 % din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 30 - 16 de zile calendaristice inainte de data plecarii
c) 100 % din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program sau in cazul achizitionarii pachetelor cu tarife reduse: Early Booking / Inscriseri timpurii / Last minute /Ultra Last minute / Oferte speciale/ Targ Turism / Seniori sau alte programe similare.

d) 100 % din pretul pachetului de servicii cand Calatorul nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare efectuării calatoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerintele normelor legale in vigoare , cand Calatorul este intors de la granitele Romaniei de catre politia de frontiera din motive ce nu tin de Agentie sau Calatorul nu este acceptat de catre organele de frontiera din tara de destinatie (valabil pentru calatoriile in afara Romaniei).

Aceste penalizari se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat /confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare. In acest caz se aplica regulile speciale ale fiecarui program in parte astfel: pentru cursele charter - conditii speciale fiecarei destinatii ; pentru actiuni speciale (targuri, congrese, carnavale, evenimente religioase/artistice/sportive, Paste, Craciun, Revelion precum si alte perioade impuse de piata locala si considerate evenimente speciale); pentru rezervarile de turism individual, conditiile speciale ale fiecarui sistem de rezervari on- line; zboruri de linie //low cost sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor ; pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare ale acestora; pentru pachetele cu statut special cum sunt : Litoralul pentru toti (penalizarea este de 100%, deoarece sistemul de vanzare al programelor este primul venit primul servit si se achita integral din momentul rezervarii , biletele cumparate nu sunt transmisibile si nu se permite restituirea sumelor platite din orice motiv), Decada balneara, Saptamana de refacere, O saptamana la munte, de asemenea avansul platit pentru garantarea locurilor pentru programele Decada balneara, Saptamana de refacere, O saptamana la munte, nu se returneaza.

6.2 Conditii de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract. In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele standard prezentate la punctul **6.1**, intotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

6.3 In mod exceptional, **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, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea **Agentiei**.

6.4 In cazul in care **Calatorul** a achitat un avans si nu se mai prezinta pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, in termenele specificate in prezentul contract sau in anexe, contractul se considera reziliat de drept, iar **Agentia** are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul **Calatorului** cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 6.1.

6.5 Penalizari de 100% din pretul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica in cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, 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 si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic 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 nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere **Agentia**.

6.6 Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare sau cu confirmare de primire de la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7 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.**

6.8 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 raspunzatoare 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 Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENTA SI RECLAMATII

7.1 Calatorul poate solicita asistenta imediata la reprezentatul partenerului local/reprezentatul **Agentiei** la destinatie sau de la partenerii locali ai **Agentiei**. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informatiile de plecare pe care Calatorul le primeste impreuna cu documentele de calatorie.

7.2 Calatorul trebuie sa informeze fara intarzieri nejustificate, pe durata sejurului, daca este nemultumit, sau daca el constata vreo neconformitate pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

7.3 In cazul in care **Calatorul** este nemultumit de modul de rezolvare, are dreptul de a intocmi o sesizare in scris la adresa de email: office@cistour.ro, care trebuie formulata clar si explicit. Aceasta va contine deficientele constatate la fata locului (inclusiv dovezile care sa sustina neconformitatile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat si se va transmite prompt atat **Agentiei**, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului), cu confirmare de primire.

7.4 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul, **Agentia/** furnizorii de servicii au obligatia de a remedia neconformitatea, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediata;
- remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Atat **Agentia**, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii, cu conditia ca aceasta sa fie formulata in termenii prevazute in contract.

7.5 Daca **Agentia**, nu remediaza neconformitatea, **Calatorul** are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care **Agentia** dovedeste ca neconformitatea este imputabila **Calatorului**, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile.

7.6 In cazul in care **Agentia** nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil, **Calatorul** poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare, fiind obligat sa faca dovada existentei unei/unor neconformitati. **Calatorul** nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

7.7 In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar **Agentia** a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, **Calatorul** poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.8 In cazul in care neconformitatea sau sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial pe durata sejurului, **Calatorul** va depune la sediul **Agentiei** o reclamatie in scris, in termen de maximum **3 zile** calendaristice de la incheierea calatoriei, urmand ca in termen de **30 zile** calendaristice **Agentia** sa comunice **Calatorului** raspunsul la reclamatie.

In situatia in care Calatorul nu face sesizare pe durata sejurului sau daca depaseste termenul de formulare a sesizarii la intoarcere din calatorie, **Agentia** este exonerata de orice raspundere.

VIII. ASIGURARI

8.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventei agentiei CISTOUR AGENCY, pentru pachetele de servicii de calatorie unde CISTOUR AGENCY are calitatea de Organizator:

- la Societatea de asigurare - reasurare City Insurance SA, str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, parter, et 1,2,4 si 5, sector 1, Bucuresti, telefon +21 231 0054/79/90, fax. +21 231 04 42, mail office@cityinsurance.ro. SERIA BN nr 000001395 / 31.10.2019, valabila pana la 01.11.2020 si este afisata pe pagina web: www.cistour.ro.

8.2 In cazul producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** (Beneficiarul) va solicita **Agentiei** (Asiguratului), 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. In termen de maxim **45 zile** calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** are obligatia de a transmite **Asiguratorului** mentionat in Informatiile precontractuale o cerere de despagubire insotita de documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii turistice sau serviciul de calatorie asociat;
- fotocopia documentelor de plata aferente contractului (chitante, ordine de plata);
- fotografiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care **Agentia** atesta faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului;
- despagubirea fiecarui contract nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere;
- Despagubirea aferenta va fi platita:
- **Calatorilor** care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cererile de despagubire in termenul mentionat mai sus.
- in limita sumei asigurate prin polita;

- in termen de **30 zile** calendaristice de la data primirii de catre **Asigurator** a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat mai sus;

Despagubirea se plateste **Calatorului** in moneda in care a fost facuta plata. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.3 Facultativ, **Calatorul** are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare medicala si storno (pentru situatii de imposibilitate de a mai calatori inainte de inceperea calatoriei), care sa acopere costuri de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces ori pentru bagaje, sau pentru servicii medicale la destinatie.

IX. CLAUZE SPECIALE

9.1 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, **Calatorul** confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

9.2 **Agentia** recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc [la https://www.mae.ro/app_cs](https://www.mae.ro/app_cs).

Agentia recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

9.3 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.

9.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei este 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

X. COMUNICARI

Orice comunicare intre parti, referitoare la indeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail (confirmat in scris in toate cazurile).

XI. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1 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 in scopul furnizarii serviciilor de transport si/sau cazare solicitate. **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.

12.2 **Calatorul** are dreptul de acces si de informare privind datele sale personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita restrictionarea prelucrarii, 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**. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a **Agentiei** sau la adresa de mail office@cistour.ro

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

12.4 In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale **Agentiei** unele date cu caracter personal ale **Calatorului** pot fi transferate catre terte persoane fizice/juridice care presteaza serviciile de transport sau de cazare 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.

12.5 **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 date cu caracter personal proprii, cum ar fi:
- b) citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- c) divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- d) utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- e) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refer dreptul lor de acces;
- f) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- g) 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;
- h) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.6 Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate 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.

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)

13.1 Solutionarea alternativa a litigiilor (SAL) 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.

13.2 Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), are competenta sa solutioneze alternativ litigii 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.

- [Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila](http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal) pot fi consultate aici <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XIII. PREVEDEI LEGISLATIVE

Ordonanța Guvernului nr.2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>.

Extras din Ordonata Guvernului nr 2/2018 - Art. 5 alin. 1 lit.

(1) Înainte de asumarea de catre calator a unui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau a oricarei oferte corespunzatoare, agentia de turism organizatoare și agentia de turism intermediara, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizeaza calatorului informatiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, dupa caz, din anexa [nr. 1](#), precum și urmatoarele informatii, daca acestea sunt aplicabile pachetului:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

(i) destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare și, în cazul în care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;

(ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legaturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare și, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare și de întoarcere;

(iii) locatia, principalele caracteristici și, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;

(iv) serviciile de masa oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în pretul total convenit al pachetului;

(vi) daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;

(vii) daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii) situatia în care calatoria sau vacanta este adaptata în general pentru persoanele cu mobilitate redusa și, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luând în considerare nevoile calatorului;

b) denumirea comerciala și sediul social ale agentiei de turism organizatoare și, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;

c) pretul total al pachetului, inclusiv taxele și, daca este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitatile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicatie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care calatorul ar putea sa fie obligat sa le suporte în continuare;

d) modalitatile de plata, inclusiv orice suma sau procentaj din pret care urmeaza sa fie achitate sub forma de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garantiile financiare care urmeaza sa fie achitate sau furnizate de calator;

e) numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate și termenul prevazut la art. 13 alin.

(5) [lit. a](#)) înainte de începerea executarii pachetului până la care este posibila încetarea contractului, daca nu se întrunește acest numar;

f) informatii generale despre cerintele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor și informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate în tara de destinatie;

g) informatii privind posibilitatea calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de încetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de încetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare, în conformitate cu art. 13 [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#);

h) informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile încetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boala sau de deces.

Art. 7 alin. 3 lit. a - O.G. nr. 2/2018

(3) Contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau confirmarea contractului prezinta întregul continut al acordului care include toate informatiile prevazute la art. 5 [alin. \(1\)](#), precum și urmatoarele informatii:

a) cerintele speciale ale calatorului pe care agentia de turism organizatoare le-a acceptat.

Anexe:

- Informare precontractuala - Oferta / Program - Declaratie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

XIV. DISPOZITII FINALE

14.1 Calatorul declara ca accepta oferta **Agentiei**, asa cum a fost prezentata, aceasta urmand sa faca parte integranta din

prezentul contract.

14.2 Calatorul declara ca **Agentia** l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.2/2018.

(<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>).

Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, **Calatorul** isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta **Agentiei**.

14.3 Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte, partile confirmand, prin semnatura, faptul ca au primit un exemplar al contractului.

14.4 Comercializarea pachetelor de servicii turistice 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, precum si a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

14.5 Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente de la sediul **Agentiei**.

14.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia de Turism	Calatorul
Denumire: CISTOUR AGENCY SRL / Agentia CISTOUR AGENCY	Nume:..... Prenume:.....
Nume si prenume Functie..... Semnatura si stampila,	Am primit si un exemplar al programului Turistic CISTOUR AGENCY <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU
	Asigurare Storno (protectie pentru anulara călătoriei /protectie medicală): Doresc asigurare: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU Asigurare medicala de calatorie: Doresc asigurare: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU

DECLARATIE DE CONSIMTAMANT PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Domnul/Doamna.....domiciliat / domiciliata in
.....,CNP
.....telefon....., e-mail..... posesor/posesoare al/a cartii de identitate seria Nr.
..... , în calitate de beneficiar al serviciului de calatorie, prin prezenta declaratie îmi exprim consimtamntul in mod liber, in cunostință de cauza si la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

1. In vederea rezervării/intermedierii și comercializării serviciilor de călătorie care fac obiectul prezentului contract;
2. În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, pentru utilizarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului.
3. In scopuri de marketing:

A. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice)

B. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei,oferte etc)

Mi-au fost aduse la cunostinta urmatoarele:

Abonarea dvs la newsletter este gratuita si va puteti dezabona oricand de la acest newsletter prin optiunea dezabonare din cadrul acestuia.

Agentia respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal. Informatii suplimentare cu privire la protectia datelor cu caracter personal gasiti pe pagina web a Agenției: www.cistour.ro

Prelucrarea datelor cu caracter personal (nume si prenume, CNP, adresa, telefon, e-mail, seria, numarul și data eliberării actului de identitate) reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra acestora prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, consultarea, divulgarea prin transmitere, arhivarea, ștergerea sau distrugerea.

Agentia va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja catre terti (cu exceptia agentiilor partenere organizatoare, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor de afaceri ai Agenției), cu consimțământul dumneavoastră expres si anterior, doar în cazul în care, fără partajarea acestora nu ați putea beneficia de toate serviciile achiziționate. Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurata de către Agentie și nu vor fi furnizate către alți terti în afara celor menționați in acest document.

În vederea realizării scopului menționat, Agenția va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților sale, până în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., va exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care Agenția 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 va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către Agenție pe durata de timp prevăzută în procedurile interne și/sau vor fi distruse.

În relația cu Agenția, 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. Informatii detaliate despre acestea gasiti pe pagina web a Agenției: www.cistour.ro

Pentru exercitarea acestor drepturi, dumneavoastră vă puteți adresa Agenției cu o cerere scrisa, datată și semnată, la adresa de e-mail: oferte@cistour.ro sau la următoarea adresă de corespondență: Bucuresti, Bd Iuliu Maniu nr 71, Bl 4, sc 6, ap 237, sector 6

Calator,

Semnatura

