

## BON DE COMANDA

NUME / PRENUME TURIST	DATA NASTERII	DESTINATIA	DENUMIRE HOTEL Tipul camerei	DATA INTRARE	DATA IESIRE	MASA	OBS. Nr.pax
							pax.

<b>ADRESA:</b>				<b>TELEFON:</b>			
<b>EMAIL :</b>				<b>DATA COMENZII:</b>			
<b>PRET TOTAL PACHET:</b>		<b>AVANS :</b>		<b>REST PLATA:</b>		<b>DATA SCADENTA:</b>	
<b>TRANSPORT:</b>		<b>LOCUL PLECARI :</b>		<b>LOCUL SOSIRII :</b>			
<b>SOLICITARI SPECIALE :</b>				<b>DORESC ASIGURARE STORNO :</b>			

Subsemnatul.....declar pe propria raspundere ca reprezint cu puteri depline in conditiile prezentului contract toti turistii inscrisi in bonul de comanda si semnez prezentul contract in numele meu cat si in numele acestora.

## CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2019

### Părtile contractante :

**S.C. OPTIMAL SRL** cu sediul în Baia Mare, str. Culturii nr. 6, cod unic de înregistrare RO-13433820, înregistrata la Registrul Comertului Maramures sub numarul J24/616/2000, titulara a Licentei de turism nr 1664/03.04.2019, pentru Agentia de Turism **OPTIMAL TRAVEL**, agentie intermediara, reprezentata prin D-nul. Agrian Botis, în calitate de administrator, denumita în continuare **AGENTIA**.

Și

**Turistul / reprezentantul persoanei juridice: DI./Dna.** \_\_\_\_\_ domiciliat in: \_\_\_\_\_ **Str.** \_\_\_\_\_ ; **Nr.** \_\_\_\_\_ ;

**Jud.** \_\_\_\_\_ **posesor /posesoare a cartii de identitate seria** \_\_\_\_\_ , **nr.** \_\_\_\_\_ , **CNP** \_\_\_\_\_ ,

in calitate de **TURIST**, au convenit la incheierea prezentului contract .

**Pachetul de servicii turistice** care face obiectul prezentului contract este vandut de catre **AGENTIA OPTIMAL TRAVEL**, in calitate de AGENTIE INTERMEDIARA, in contul AGENTIEI ORGANIZATOARE : \_\_\_\_\_ care garanteaza buna executare a serviciilor în baza contractului încheiat cu **AGENTIA**.

**I. Obiectul contractului** îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de **servicii turistice înscrise în BONUL DE COMANDA**, eliberarea documentelor de plată și a voucherului.

Statusul rezervării/comenzii în momentul încheierii contractului (confirmată, neconfirmată - în curs de confirmare) :-----.

În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul. Contractul se încheie după caz în următoarele situații :

- în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță, prin mijloace electronice ;
- în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la AGENTIE, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă ;

Este responsabilitatea AGENTIEI de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta ( telefon, email, fax. Etc), dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agentia poate solicita un avans cuprins între 20-50% din pretul pachetului, sau plata integrală a contravalorii pachetului , în funcție de data la care turistul solicită serviciile , sau în funcție de tipul ofertei ( early booking, oferta speciala etc. )

În cazul nerespectării termenelor de plată AGENTIA își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției, sau alte mijloace de comunicare electronică (email, fax, oferta pe facebook, whatsApp, etc.) , obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie, sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice , respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului 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 turistice. 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 turist.

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

Informațiile privind starea pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract este decretată starea de urgență, ori în privința carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând :

<http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, turistul înțelege și asumă întreaga responsabilitate privind alegerile făcute și contractarea serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

**II. Prețul total al contractului este de : \_\_\_\_\_ RON/EUR;** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. (dacă este cazul). La încheierea contractului se achită :

a) un avans în suma de \_\_\_\_\_ RON/EUR din pretul contractului, iar diferența de \_\_\_\_\_ RON/EUR se va achita până la data de \_\_\_\_\_.

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

Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscriurii puse la dispozitia turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si /sau factura.

In cazul in care turistul doreste sa achite in alta valuta decat cea in care este exprimat pretul pachetului de servicii, se percepe un comision de risc valutar de 2 % fata de cursul BNR din ziua in care se face incasarea.. In cazul in care, plata finală nu se realizează până la termenul convenit, contractul încheiat se va rezilia de plin drept, fără trecerea vreunui alt termen, fără somație și fără intervenția instanței de judecată, cu consecința pierderii sumelor achitate, dacă turistul nu formulează în scris cerere de anulare. În cazul în care turistul formulează cerere de anulare, agenția va percepe penalizări conform cap. V.

### **III. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. In cazul în care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Aparitia cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agentie și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene, a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim în cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determina obligația Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

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 la furnizorii de servicii cazare și /sau 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. In cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția de turism organizatoare 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 cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la agentie ci de la agentii locale.

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, să asigure fara 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, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări de reparații pe drumurile publice, cauze naturale care împiedică desfasurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultima ora, sau neobținerii vizelor pentru toți participanții, etc.). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului, urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, AGENTIA nefiind obligata sa ramburseze contravaloarea serviciilor contractate.

În situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agentiei de turism organizatoare, Agentia are dreptul să cheme în garanție agentia de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor datorate turistului.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de minim 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, 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 reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiti de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală;

### **IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. In cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică acesta poate să cesioneze contractul (daca este posibil) 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 înainte de data de plecare. In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, care implica sau nu mijlocul de transport cu avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor, sau dacă sistemul de rezervari permite acest lucru (exemple de sisteme rezervari: Dertour, Amadeus, Tui, Neckerman, etc). 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 va 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. In cazul sejururilor in strinatate cazarea se face incepand cu ora 14.00 a zilei de intrare si se termina la ora 11.00 a zilei de plecare. In cazul pachetelor care contin si transport cu avionul, ora de cazare depinde de orarul de zbor.

3. In 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.

3.1. 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.

3.2 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari, sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data 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.

3.3. In 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 turistul cu cel puțin 15 zile 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 ;

d) pentru situațiile prevăzute la punctele a, b și c , agentia nu este obligată la plata de daune sau alte cheltuieli care nu au fost incluse în pachetul de servicii (cheltuieli de eliberare a pasapoartelor , asigurări medicale, cartea verde etc.).

4. 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, inclusiv în cazul apariției situațiilor de îmbolnăvire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

5. 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.

6. 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. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu acestea. Responsabilitatea clasificării aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.

7. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agentia recomandă și consultarea **site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)**.

8. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile. Turistul are obligațiile sa respectate locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

#### **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri.**

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări de la data confirmării rezervării după caz, aplicându-se condițiile din sistemul de rezervări utilizat sau după cum urmează:

a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare.

În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte astfel:

- pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșura (dacă este cazul) ;

- pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul Turistic;

- pentru rezervările de turism individual, condițiile speciale ale fiecărui sistem de rezervări on – line;

- pentru bilete de avion turistul se supune condițiilor speciale – condițiile generale de comercializare a билетelor de avion IATA ;

- pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul turistic furnizat și broșura (dacă este cazul) ;

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 aceasta, 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 . Restituirea sumelor, după caz, se va face în termen de 5 zile de la data cererii de renunțare.

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

**8. În cazul în care contractul se referă la o ofertă de early booking, se aplică condițiile de renunțare și penalizare specifice ofertei de early booking după cum urmează :**

- nu se admit modificări ale datelor de plecare, numelor turistilor, hotelului sau destinației;

- nu se admit anulari ale călătoriei, iar în cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice din oferta early booking, penalizarea este de 100%, indiferent de momentul în care a avut loc renunțarea ;

9. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu agentia și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat, iar agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată, orice zi de întârziere se penalizează cu 1% pe zi din valoarea contractului.

10. În cazul în care, turistul optează pentru un alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agentia va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmând a suporta eventualele diferențe de preț, după caz.

11. Dacă pe parcursul călătoriei turistul nu mai dorește să beneficieze de serviciile achitate sau renunță la unele servicii, va anunța în scris reprezentantul local al agenției, situație în care nu mai poate solicita pentru aceste servicii despăgubiri agenției. Agentia va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmând a suporta eventualele diferențe de preț.

#### **VI. Protecția datelor cu caracter personal**

1. Datele cu caracter personal ale Turistului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Turistul va furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Turistul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îi însoțesc, după caz.

**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, intermediării, ofertării și comercializării 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 comercializate de către **AGENTIE**, și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal.

În acest sens, AGENTIA 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, **varsta copiilor, apartenența la sindicate**, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

2. Turistul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției.

3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Turistului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte Servicii de calatorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

5. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;

- divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;

- utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

c) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

**6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.**

## 7. Persoanele vizate

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către AGENTIE, exclusiv în scopul mai jos menționat **sunteți dumneavoastră**, în calitate de călători/turști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

## 8. Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar 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.

**9. AGENTIA va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor de afaceri ai AGENTIEI, 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.**

## 10. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

**Destinatarii datelor înseamnă orice** persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (căruia) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: tur-operatori, unități de cazare, transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, a altor servicii turistice, 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 AGENTIE și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

## 11. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

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

## 12. Drepturile persoanelor vizate

În relația cu AGENTIA, 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 vă 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 temel 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 AGENTIA 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:

a) - este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;

b) - 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 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, AGENTIA poate:

c) - fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate ;

d) - 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)

### **13. Exercițarea drepturilor dumneavoastră**

Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa Agenției prin transmiterea unei cereri scrise, date și semnate la adresa: **Baia Mare, Str. Culturii nr. 6, cod postal : 430282, sau prin transmiterea unui e-mail către [office@optimaltravel.ro](mailto:office@optimaltravel.ro)**

13.1. 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, intermediării, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;

- faptul că AGENTIA 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 AGENTIE puteți accesa site-ul [www.optimaltravel.ro](http://www.optimaltravel.ro), secțiunea *Politica de confidențialitate*.

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

..... în vârsta de .....ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca AGENTIA 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 turistice / 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.

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

### **13.4. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.**

## **VII. Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agenție, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii turistice de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În cazul în care acestea nu sunt remediate, turistul 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. 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, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

3. Turistul va solicita eventualele rambursări prestatorului de servicii (agenția organizatoare / touroperatoare), înțelegând prin aceasta ca agenția intermediară este doar un comisionar și nu

## **VIII. Asigurări**

**Pachetele turistice vandute de către agenția de turism Optimal Travel sunt asigurate de către AGENTIA ORGANIZATOARE a pachetului turistic specificat (dacă este cazul) în prezentul contract și în bonul de comandă. Excepție fac situațiile în care serviciile oferite nu constituie un pachet turistic și nu sunt efectuate de către o agenție organizatoare.**

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

a. În cazul în care asiguratul nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asigurătorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asigurătorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile specifice poliței de asigurare.

b. În cazul în care turistul solicită de la asigurat rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare. Asigurarea storno se recomanda a se incheia o data cu contractul si plata avansului pachetului turistic si este valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii .

**IX. Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:** a) voucherul, biletul de odihnă – tratament, biletul de excursie, după caz; b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice; c) biletul de avion ;

## **X. 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. 63/2001 eu modificările ulterioare.

4. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pt .protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date SC Optimal SRL este operator de date cu caracter personal si prelucreaza datele furnizate de dumneavoastra prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pt emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Intelegeti ca sunteti de acord cu transferarea acestora catre companiile afiliate sau colaboratoare.parteneri nostri contractuali din tara sau strainatate. Furnizam datele dumneavoastra autoritatilor competente si forumurilor de judecata la cerere si in cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta.

**Turistul** : Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in contract si in Anexa la Contract (Programul excursiei) si sunt de acord cu ele.

**SC OPTIMAL SRL**  
**Agentia de turism**  
**Optimal Travel**

**Turist (nume/prenume) :**  
**Semnatura :**

\_\_\_\_\_