



Unitate: Sc. GARLIC TRIPS Srl.

CUI.: 38099271

Nr. ord. reg. com.: J35/3442/2017

Sediu: Timisoara, str. Ciocarliei, Nr, 18, Biroul 1, Et. Parter

Punct de lucru: str. 1 Decembrie 1918 nr. 43, ap. 47

Judet/Tara: Timiș / România

Telefon/Email: 0744421400 / ovidiusbalajgmail.com

Licență de turism: 619/17.01.19

Brevet de turism: E433244

Asig. de insolvabilitate: Seria BN 1363

C O N T R A C T

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. GT-

I. PARTILE CONTRACTANTE

Societatea **GARLIC TRIPS SRL**, cu sediul in **Timisoara, str. Ciocarliei, Nr, 18, Biroul 1, Parter, CUI 38099271**, inregistrata la Registrul Comertului cu numarul **J35/3442/2017**, cont bancar **RO03BTRLRONCRT0408353501**, respectiv **RO50BTRLEURCRT0408353501**, deschise la **Banca Transilvania**, titulară a **Licenței de turism nr 619/17.01.19**, pentru Agentia Garlic Trips, reprezentata prin **Ovidiu Balaj**, in calitate de **Administrator**, denumita in continuare **Agentia**

Si,posesoare a **CI cu seria....., CNP.....**, eliberat de Politia....., avand numar de telefon..... si adresa de corespondenta..... denumita in continuare **turist**,

au convenit incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/ 1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/ 2001.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice mentionat mai jos in inscris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, anexate la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

2.2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obliga Agentia sunt descrise in Anexa 1, care este parte integranta din prezentul contract.

III. TARIF SI MODALITATI DE PLATA

3.1. Tariful contractului este de.....**Euro**;

3.2. Tariful include comisionul Agentiei si va fi platit dupa cum urmeaza:

Transa 1 (Avansul) in valoare de.....Euro pana la data de.....;

Transa 2 in valoare de..... Euro pana la data de.....;

3.3 Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului.....

3.4. Facturarea serviciilor se va face in Euro sau LEI. Plata serviciilor se va face in baza facturilor emise de Agentie, in contul bancar indicat de Agentie.

3.5. Daca serviciile acordate sunt cotate in Euro, iar facturarea se face in LEI, Agentia va factura aceste servicii la cursul BNR + un comision de 1.5%, reprezentand diferenta de schimb interbancar la cumparare de valuta.

3.6. In situatia in care unul sau mai multe dintre termenele de plata ale contractului este depasit, se vor percepe penalitati de 0,1% pentru fiecare zi de intarziere. Daca plata nu se inregistreaza in contul GARLIC TRIPS in termen de 15 zile de la data scadenta a Facturii, atunci contractul se reziliaza automat.

3.7. Toate documentele de calatorie (vouchere, bilete de avion etc.) vor fi inmanate Turistului numai dupa achitarea integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.8. Pentru a fi validate voucherele si rezervarile, Turistul trebuie sa trimita acest contract semnat, la Agentie, inainte de data plecarii in calatorie. In cazul in care contractul semnat nu va fi trimis la Agentie, inaintea datei de plecare, aceasta isi rezerva dreptul de a nu valida rezervarile facute pentru Turist.

IV. DURATA CONTRACTULUI

4.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre turist.

4.2. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inregistrat in documentele de calatorie.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

5.1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, datorita unor evenimente care nu sunt sub controlul ei, are obligatia sa informeze Turistul cu cel putin 15 zile inaintea plecarii.

5.2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, ale taxelor si impozitelor care influenteaza in mod direct activitatea prestatorului din tara respectiva, ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Pretul biletului de transport nu se mai poate modifica dupa achitarea integrala de catre Turist a pretului acestuia si emiterea biletului. Dupa achitarea integrala a pachetului turistic de catre Turist, pretul acestuia nu mai poate fi modificat.

5.3. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia de turism este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice tariful serviciilor.

5.4. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) Sa ofere Turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate.
- b) Sa restituie Turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele prestate efectiv in timpul calatoriei.
- c) In cazul in care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al Turistului la locul de plecare, ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

5.5. De asemenea, in cazul anularii partiale sau totale a serviciilor contractate initial din vina Agentiei, aceasta va propune alternative, urmand ca Turistul sa decida daca agreeaza vreuna din alternativele propuse sau solicita restituirea sumei avansate.

5.6. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) Cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Turistului.
- b) In cazul in care autoritatile vamale sau aeroportuare refuza imbarcarea Turistului sau nu ii acorda acestuia permisiunea de intrare sau de iesire dintr-o tara si nu i se pot imputa Agentiei costurile suplimentare generate de aceasta situatie.
- c) Cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor imprejurari sau circumstante anormale si imprevizibile, independente de vointa Agentiei sau a prestatorilor de servicii si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in clusiv a unor situatii de forta majora care intervin inainte sau dupa inceperea calatoriei: modificari de orar sau de itinerar si intarzieri in traficul mijloacelor de transport, schimbari de aeroport sau de program, datorate miscarilor politice, grevelor, calamitatilor naturale, etc. In aceste cazuri Agentia va depune toate eforturile pentru depasirea situatiilor ivite, dar nu poate fi facuta raspunzatoare pentru suportarea unor cheltuieli suplimentare aferente. Costurile suplimentare induse de aceste modificari, ii revin

exclusiv Turistului.

5.7. Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare de pierderea bagajelor sau a obiectelor personale ale Turistului (indiferent de cauza).

5.8. Exista unele destinatii adventure sau nature explorer, care includ parcuri nationale, rezervatii naturale sau zone cu clima extrema (safari, croaziere, incursiuni dincolo de cercurile polare, catarari, alpinism, dar fara caracter limitativ), in care desi vor fi facute toate eforturile pentru mentinerea programului stabilit, acesta poate fi modificat chiar dupa stabilirea itinerarului final, datorita reglementarilor autoritatilor parcurilor nationale, aparitiei unor conditii meteo nefavorabile (inchiderea unor trasee datorata sezonului ploios sau migrarii ghetarilor, inundatii, alunecari de teren, etc.), blocarii unor zone de trekking, hiking sau safari, migratiei animalelor, sau datorita unor situatii generate de companii aeriene locale sau de catre hotelierii din zona respectiva. Noul itinerar va fi adus la cunostinta Turistului imediat ce apar noile schimbari.

5.9. In cazul calatoriilor de grup organizate de catre GARLIC TRIPS numite Circuit de Grup cu Insotitor, compania va trimite un reprezentant al sau, care va insoti grupul de turisti si va supraveghea bunul mers al vacantei in numele companiei, asigurandu-se ca programul se desfasoara conform specificatiilor din program. Insotitorul de grup GARLIC TRIPS ofera turistilor participanti asistenta in situatii de urgenta, asigura interfata cu partenerii locali, face traducerea prezentarilor oferite de catre ghidul local si comunica informatii cu privire la itinerarii, ori excursii optionale. El nu va presta activitatea de ghid turistic.

5.10. Insotitorul de grup poate modifica la fata locului programul circuitului pe zile, inclusiv ordinea in care se viziteaza obiectivele turistice, in functie de anumite conditii obiective (conditii meteo nefavorabile, etc.), dar fara a se afecta structura generala a programului.

5.11. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Turistului, cu minim 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- Orarele, locurile escalelor si legaturile de transport;
- Denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa-i permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- Pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

5.12. Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita oficial de catre ministerele de resort ale tarilor respective si ca atare, respecta normativele locale. Agentia nu poate fi facuta responsabila de standardele acestor clasificari sau de atribuirea necorespunzatoare a numarului de stele.

5.13. Distribuirea camerelor la hotel se face la receptie si orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre Turist direct la receptie, asistat dupa caz, fie de reprezentantul local al Agentiei, fie telefonic la numarul de urgente.

5.14. Specificatiile suplimentare mentionate de Turist (pat matrimonial, camere de fumatori/nefumatori, balcon, etc.), sunt mentionate in rezervare si pe vouchere, inasa acestea depind de disponibilitatea din momentul in care se face check-in la hotel, iar acordarea lor nu poate fi garantata.

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

6.1. In cazul in care Turistul nu poate sa participe la calatorie, acesta poate sa cesioneze 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 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu Turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul Turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor si numai in baza agreamii schimbarii de nume de catre compania aeriana. Turistul care cedeaza pachetul de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si costurilor suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

6.2. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 5%, Turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

6.3. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la art. 4.1, hotararea sa de a opta pentru:

- Rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau
- Acceptarea noilor conditii ale contractului.

6.4. In cazul in care Agentia, din anumite motive, nu mai poate pune la dispozitia Clientului ce a achizitionat un Circuit (cu Insoitor de Grup inclus) un reprezentant al Agentiei care sa indeplineasca rolul de Insoitor de Grup pe durata calatoriei respective, Clientul beneficiaza de o reducere a tarifului contractual de 8% din valoarea acestuia, urmand ca rambursarea respectivei sume sa se faca in maxim 14 zile de la efectuarea Circuitului. In acest caz, va putea fi desemnat ca Insoitor de grup unul din Clientii care se deplaseaza in respectivul Circuit.

6.5. In cazul in care Agentia anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, Turistul 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) In cazul in care variantele a) sau b) nu sunt acceptabile, sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

6.6. In toate cazurile mentionate la art. 5.4, Turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) Anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene).
- b) Anularea s-a facut din vina Turistului.
- c) In cazul ofertelor de tip last minute si a ofertelor speciale, care tin de oferte cu disponibilitate limitata, ale companiilor de zbor sau ale hotelierilor, daca din momentul confirmarii catre Turist, pana in momentul rezervarii efective (ulterior platii pachetului de catre Turist), nu mai sunt disponibilitati. In acest caz, Agentia se obliga sa returneze integral suma achitata de catre Turist.

6.7. Daca dupa incheierea contractului, Turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, acesta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv si incheierea unui alt contract. In cazul in care ambele parti sunt de acord cu aceste schimbari, se va incheia un act aditional in care vor fi specificate noile conditii.

6.8. Turistul are dreptul sa rezilieze contractul in orice moment, in tot sau in parte, cu respectarea clauzelor de penalizare prevazute in Anexa 1, care face parte integranta din prezentul contract. Penalizarile se pot ridica pana la 100% din valoarea pachetului turistic.

6.9. Turistii sunt obligati, sa verifice cu atentie toate actele eliberate; sa achite suma convenita a excursiei conform indicatiilor Agentiei de turism si sa retina informatiile referitoare la plecare, precum si indicatiile verbale ale reprezentantului Agentiei.

6.10. Fiecare Turist este raspunzator personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pasapoarte, vamale, sanitare, etc. ale tarii in care calatoreste. Cetatenii straini trebuie sa se informeze asupra obligativitatii vizelor la consulatele si ambasadele tarilor in care vor sa calatoreasca.

6.11. Turistul este obligat sa prezinte la reprezentantul local din tara de destinatie sau, dupa caz, la receptia unitatii hoteliere, actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice.

6.12. Acolo unde este cazul, in locatia de destinatie, Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie. Turistul va achita aceste sume numai in cazul in care taxele respective nu au fost incluse in pretul pachetului.

6.13. Turistul ajuns la destinatie este obligat sa sesizeze toate greselile si neconcordanțele fata de serviciile comandate imediat dupa constatarea lor, pe loc, in scris, atat reprezentantului local al Agentiei, cat si direct prestatorului local de servicii (dupa caz) si deasemenea trebuie sa i se confirme, in scris, preluarea reclamatilor. Reclamatii ulterioare nu vor fi luate in considerare. In cazul in care Turistul nu poate face aceasta sesizare intr-o limba de circulatie internationala, o va face in limba romana si o va data, urmand ca reprezentantul local al Agentiei sa-i trimita acesteia documentul prin fax/e-mail, iar dupa traducere, Agentia il va trimite la reprezentantii sai locali, pentru a fi solutionat.

6.14. Majoritatea unitatilor de cazare au introdus (si au impus pe plan international) sistemul ca turistului sa i se solicite la check-in un card de credit (pe care pot bloca o anumita suma) sau o suma cash, ca o garantie de plata a serviciilor suplimentare neacoperite de voucher, ce pot fi achizitionate in unitatea respectiva (consumatie restaurant, room-service, servicii SPA, etc.). Turistul este obligat sa verifice cu atentie nota de plata inaintea semnarii acesteia si sa nu accepte sub nici o forma plata unor taxe si servicii deja specificate in voucher, orice reclamatie ulterioara nu va fi luata in considerare.

Suma blocata pe acest card, ca si perioada in care se face deblocarea ei, depinde de politica unitatii de cazare respective, iar Agentia nu poate fi facuta in nici un fel responsabila de acest lucru.

6.15. Daca in timpul calatoriei Turistul nu mai doreste sa beneficieze de serviciile achitate sau renunta la unele dintre ele, nu mai poate cere despagubiri. Turistul trebuie ca, in cazul planificarii legaturilor, a concediilor, a intalnirilor de afaceri etc., sa ia in considerare posibilitatea unor intarzieri considerabile. Modificarea orarului de zbor in mod imprevizibil, nu poate reprezenta motiv de reziliere a contractului din partea Turistului.

6.16. Turistul este obligat sa respecte locul, data si ora plecarii, orele de intalnire cu ghizii locali, pe tot parcursul desfasurarii excursiei. In caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate exclusiv de catre Turist. Daca anularea unor servicii a intervenit datorita modificarii imprevizibile a orarului de zbor, Turistul nu este indreptatit sa ceara despagubiri Agentiei, ci doar Companiei aeriene care a efectuat zborul.

6.17. Pe durata deplasarii in strainatate, Turistul este de acord sa achite pe loc, reprezentantului local al Agentiei, orice serviciu solicitat care nu este inclus in programul turistic.

6.18. In cazul in care Turistul incheie o asigurare legata de calatoria pe care urmeaza sa o efectueze, are obligatia de a citi conditiile in care acorda aceste servicii, iar Agentia nu poate fi facuta responsabila in cazul in care Turistul nu a respectat clauzele prevazute de compania de asigurari. Relatia contractuala este una directa intre Turist si compania la care a efectuat respectiva asigurare.

6.19. In cazul in care numele, prenumele sau adresa Turistului se modifica, acesta este obligat sa trimita Agentiei, un document oficial care sa ateste aceasta schimbare, urmand ca aceasta sa realizeze un act aditional la acest contract, in care sa se specifice acest lucru.

VII. CALATORIA MINORILOR

7.1. Copiii sub 18 ani care calatoresc singuri sau doar cu unul dintre parinti, vor trebui sa prezinte autoritatilor vamale acordul ambilor parinti sau al celui care nu-i insoteste (dupa caz), autentificat la notariat.

7.2. Daca minorul are varsta de pana la 14 ani, contractul se efectueaza si se semneaza de catre parinti, ca reprezentanti legali al minorului, sau de catre parintele caruia i s-a incredintat minorul, in cazul in care parintii sunt divortati.

7.3. Daca minorul a implinit varsta de 14 ani, acesta semneaza contractul alaturi de catre parinti, ca ocrotitori legali al minorului, care il asista pe acesta si ii incuviinteaza actele, sau de catre parintele caruia i s-a incredintat minorul, in cazul in care parintii sunt divortati.

7.4. In cazul in care parintii sunt divortati, pentru calatoria minorului sunt necesare urmatoarele documente:

- a) Hotararea judecatoreasca de incredintare a minorului, definitiva si irevocabila, in cazul in care minorul este insotit de parintele caruia i-a fost incredintat;
- b) Hotararea judecatoreasca de incredintare a minorului, definitiva si irevocabila si declaratia notariala privind acordul din partea parintelui caruia i s-a incredintat minorul (sau cel putin declaratia notariala), daca minorul este insotit de catre celalalt parinte (caruia nu i s-a incredintat minorul);
- c) Hotararea judecatoreasca de incredintare a minorului, definitiva si irevocabila si o declaratie notariala privind acordul din partea parintelui caruia i s-a incredintat minorul, privind insotirea copilului de catre o alta persoana majora, in cazul in care minorul calatoreste fara a fi insotit de parinti.

VIII. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

8.1. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, personal cu numar de inregistrare la Agentie, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Cererea de renuntare se considera a fi primita in prima zi lucratoare ulterioara confirmarii primirii scrisorii recomandate.

8.2. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, in cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 75 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 30-45 de zile inainte de data plecarii;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 30 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

8.3 Sumele plătite (exceptând biletul de avion) se returnează integral dacă turistul care renunță la excursie găsește un înlocuitor al sau.

8.4. Penalizarile se aplica 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, dacă este întors de la granița de către Poliția de Frontieră sau în orice altă situație datorată Turistului.

8.5. 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 acestora.

8.6. În cazul în care Turistului i se solicită direct de către furnizor, plata unor servicii care erau incluse în serviciul turistic, este obligat să contacteze de urgență Agenția pentru clarificarea situației. În cazul în care Agenția nu a fost contactată imediat la numărul de urgență, aceasta nu poate fi făcută răspunzătoare de rambursarea acestor sume.

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

8.8. Contractul se poate rezilia în mod unilateral de către GARLIC TRIPS, în situația art. 3.6.

IX. RECLAMATII

9.1. În cazul în care Turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, are obligația de a întocmi imediat, 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 reprezentantului local al Agenției, sau după caz, direct prestatorului local de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, etc.) și de asemenea trebuie să i se confirme, în scris, preluarea reclamațiilor. În cazul în care turistul nu poate face această sesizare într-o limbă de circulație internațională, o va face în limba română și o va da, urmând ca reprezentantul local al Agenției să-i trimită acesteia documentul prin e-mail, iar după traducere, Agenția îl va trimite la reprezentanții săi locali, pentru a fi soluționat.

9.2. Atât Agenția, cât și reprezentantul local al acesteia vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând să comunice Turistului opinia sa și cuantumul eventualelor despăgubiri în termen de 30 de zile calendaristice.

X. ASIGURARI

10.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de el, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE SA, Polița de asigurare Seria BN 1363, valabilă până la data de 16.10.2020.

10.2. Facultativ, Turistul are posibilitatea încheierii unor contracte de asigurare suplimentare:

- a) Aceste contracte pot fi de mai multe tipuri: există polițe de asigurare care acoperă taxele de transfer și taxele de repatriere în caz de accidente, boala sau deces, asigurări medicale, asigurări pentru bagaje, asigurări storno, etc.
- b) Contractul de asigurare se încheie exclusiv între Turist și Compania de Asigurări. Turistul își poate contracta asigurarea și în cadrul Agenției de la care a achiziționat pachetul de servicii turistice, însă orice solicitări sau sesizări vor fi trimise direct Companiei de Asigurări, Agenția nefiind decât un intermediar și nu poate fi făcută în nici un fel responsabilă.

XI. DISPOZITII FINALE

11.1. Contractul împreună cu termenii și condițiile generale au fost încheiate în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu termenii și condițiile generale și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr.107/1999 actualizată inclusiv cu Legea 277/28.12.2017 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

11.3. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare; turiștii se pot informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va încheia și achita la momentul semnării contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice și plata avansului pachetului turistic, fiind valabilă de la data

incheierii si pana in ziua plecarii.

11.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.107/1999 actualizata inclusiv cu Legea 277/28.12.2017. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

11.5. Turistul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar turistul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la www.mae.ro/travel-alerts.

11.6. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii turistice, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

XII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1. Datele cu caracter personal ale Turistului 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. Turistul 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, Turistul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care ii insotesc.

12.2. Turistul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei.

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

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

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

12.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale. Prin semnarea contractului/solicitarii, in mod liber, informat si in cunostinta de cauza, declarati ca sunteti de acord cu colectarea, prelucrarea si transferul datelor cu caracter personal de catre operator, in conditiile acestei informari.

Data:
Agentia de turism: **GARLIC TRIPS SRL**
Reprezentant legal: **Ovidiu Balaj, manager general**
Semnatura:

Turist:
Semnatura:

