

CONDITII GENERALE DE REZERVARE A SERVICIILOR UNICE DE CALATORIE

Asa cum sunt mentionate, definite si regasite in ORDONANȚA nr. 2 din 2 august 2018 si Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative

1. DEFINITII SI INTEPRETARE

1.1.1. AGENTIA – Agentia de turism ROMADRIA CONFORT care actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti Furnizori/ Prestatori de servicii de calatorie, solicitand/ rezervand/ achizitionand Servicii Unice de Calatorie pe seama Calatorului.

Datele complete ale AGENTIEI sunt: **SC ROMADRIA CONFORT, www.romadria.ro**, cu sediul in Bucuresti, str. Eugen Carada, nr.5-7, sc.B, parter, ap. 25 sect. 3, **Tel/fax: 004 0213127392; 0213136812; 0733.103.593 email: office@romadria.ro**; număr la Registrul Comerțului J/40/2168/1997, Cod fiscal RO9311442, Conturi deschise la **B.C.R.- Lipsicani: RO23 RNCB 0090 0005 0793 0001–LEI si RO66 RNCB 0090 0005 0793 0003-EURO**, titulara a Licenței de turism pentru Agentie de Turism Organizatoare, nr.192/26.11.2018.

1.1.2. AGENTIA faciliteaza, respectiv intermediaza pentru Calator solicitarea/rezervarea/achizitionarea unui Serviciu Unic de calatorie de la alti Furnizori/ Prestatori ai serviciilor de calatorie. Prin activitatea de intermediere desfasurata de AGENTIE se intelege:

- Activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii Serviciilor Unice de Calatorie, in numele si pe seama Furnizorului/ Prestatorului si/ sau in nume propriu, dar pe seama Furnizorului/ Prestatorului in temeiul unui acord/ contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/ Prestator cu AGENTIA;
- Activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre AGENTIE si Furnizorul/ Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/ contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA prin intermediul Bonului de Comanda/ Factura Proforma sa-i reprezinte interesele fata de Furnizor/ Prestator in scopul solicitarii/rezervarii/ achizitionarii de Serviciilor Unice de Calatorie;

1.2. CALATOR - orice persoana fizica care solicita/ rezerva/ achizitioneaza prin intermediul AGENTIEI un Serviciu Unic de Calatorie, in scop turistic sau de afaceri, in conditiile mentionate explicit in prezentul document.

1.3. SERVICIUL UNIC DE CALATORIE reprezinta unul dintre urmatoarele servicii:

a) transportul de pasageri; b) cazarea care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri și care este realizată în alt scop decât cel rezidențial; **c) închirierea de autoturisme, d) orice alt serviciu turistic** care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în înțelesul lit. a)-c), solicitat/ rezervat/ achizitionat de Calator prin intermediul AGENTIEI, in baza Bonului de comanda/ Facturii Proforma si oferit/ prestat de catre Furnizori/ Prestatori terți.

1.4. BON DE COMANDA / FACTURA PROFORMA pentru Serviciul Unic de Calatorie este formularul tipizat emis de AGENTIE pentru calator, semnat/ confirmat/ asumat de Calator, in scopul rezervarii de servicii unice de calatorie.

1.5. FURNIZOR / PRESTATOR – un tert (companii de transport si rent a care, unitati de cazare, alte agentii de turism/ furnizori/ prestatori de servicii turistice etc.), altul decat AGENTIA, care ofera si/ sau presteaza serviciul unic de calatorie solicitat/ rezervat/ achizitionat de Calator.

1.6. APLICABILITATE

1.6.1. Pe langa prezentele Conditii generale, fiecare Furnizor/ Prestator de servicii poate formula propriile conditii, care vor guverna Serviciile Unice de Calatorie ale acestuia.

1.6.2. Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/ rezervarii /achizitionarii Serviciului Unic de Calatorie ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Condițiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe paginile companiilor aeriene respective. In cazul aparitiei unor neconcordante dintre prevederile prezentelor Conditii si prevederile Condițiilor generale de transport aerian, se aplica prioritar Condițiile generale de transport aerian.

1.6.3. AGENTIA ROMADRIA CONFORT solicita Calatorului sa se asigure ca a parcurs atat prezentele Conditii generale, cat si conditiile speciale aplicabile fiecarui Serviciu Unic de Calatorie oferit si/ sau prestat de Furnizorul/ de servicii relevant, **inainte de a finaliza tranzactia cu AGENTIA sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.**

2. PRETURI, CONDITII SI TERMENE DE PLATA

2.1. PRET

2.1.1. Prețul Serviciului Unic de Calatorie este specificat in Bonul de Comanda/ Factura proforma și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul/ taxa de serviciu a Agenției si alte cheltuieli pentru intermedierea Serviciilor Unice de Calatorie, TVA.

2.1.2. Preturile in vigoare la momentul rezervarii/ achizitiei serviciului unic de calatorie se vor aplica pentru acea rezervare/ achizitie, cu obligatia respectarii de catre Calator a Condițiilor si Termenelor de plata din prezentele Conditii generale sau Bon de comanda / Factura Proforma.

2.1.3. Ne rezervam dreptul de a modifica oricand, **inainte de efectuarea unei rezervari ferme**, preturile practicate, Condițiile si Termenele de plata din prezentele Conditii generale.

2.2. CONDITII SI TERMENE DE PLATA GENERALE

2.2.1. Transportul de pasageri

- Bilete de avion (linie, charter, low-cost): 100% din pret la momentul rezervarii si emiterii.
- Bilete de autocar (companii de linie, charter, low-cost): 50% din pret la momentul rezervarii + 50% cu minim 30 zile inainte de plecare.

2.2.2. Cazari in hoteluri, moteluri, vile, pensiuni, etc cu tipul de masa specificat

- Ofertă STANDARD: 30% din pret la inscrierea/ rezervare + 70% din pret cu minim 30 zile inaintea plecării;
- Ofertă EARLY BOOKING: 30% din pret la inscrierea/ rezervare + 20%-50% din pret la termenul limita al ofertei Early Booking + diferenta cu minim 30 zile inaintea plecării.
- Oferte nerambursabile (non refundable) si altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/ Prestator: 100% din pret la inscrierea/ rezervare;

2.2.3. Inchirierea de autoturisme (rent a car): 30% din pret la rezervare + 70% din pret cu minim 15 zile inainte de data preluarii mijlocului de transport;

2.2.4. Alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie

- Bilete de intrare pentru diferite evenimente (musicale, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, transferuri: 100% la rezervare.
- Activitati (tururi de oras, vizite, croaziere de 1 zi, etc): 30% avans din pret la rezervare + 70% din pret cu minim 15 zile inainte de data inceperii serviciului.

2.2.5. In cazul in care in Bonul de comanda / Factura Proforma sunt mentionate alte conditii de plata decat cele de la punctele 2.2.1–2.2.4., **intotdeauna prevaleaza si se aplica exclusiv conditiile din Bonul de comanda / Factura Proforma.**

2.2.6. În cazul platilor către prin transfer bancar, toate costurile bancare vor reveni călătorului.

2.2.7. Plata serviciilor de călătorie externe aferente **Bon de comanda / Factura Proforma** se poate efectua **într-o singură monedă**, în valuta specificată sau în RON la cursul de vânzare al bancilor comerciale din ziua platii.

3. REZERVARI

3.1. Procesarea si confirmarea rezervarii se va efectua de AGENTIE, in limita disponibilitatii, in termen de 1-5 zile calendaristice de la data incasarii contravalorii sumelor solicitate/ facturate Calatorului, in baza Bonului de comanda/ Factura Proforma si prezentelor Conditii generale.

3.2. Calatorul trebuie sa furnizeze AGENTIEI numele complete si data nasterii tuturor celor inclusi in rezervarea sa, conform actelor de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care vor fi utilizate in calatorie. In caz contrar, Calatorul isi asuma intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor costuri suplimentare, pentru corectarea datelor eronate, valoarea acesteia fiind stabilita de fiecare Furnizor/ Prestator in parte.

3.3. Calatorul are obligatia sa furnizeze AGENTIEI datele de contact la care poate fi gasit in orice moment (numarul de telefon mobil si adresa de e-mail). Este responsabilitatea CALATORULUI sa se asigure de corectitudinea si accesul permanent la acestea. AGENTIA nu isi asuma raspunderea pentru daunele care decurg nerespectarea celor mentionate mai sus.

3.4. In cazul in care o persoana, face rezervarea in numele unuia sau mai multor Calatori, se considera ca aceasta persoana accepta prezentele Conditii generale in nume propriu si in numele tuturor Calatorilor indicati in rezervare si se obliga sa le aduca la cunostinta acestora din urma toate informatiile necesare, puse la dispozitie de AGENTIE. Condițiile prezentului document se extind automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

3.5. In plus, in cazul in care detaliile de contact ale persoanei de la p. 2.3.4, sunt indicate in rezervare, CALATORUL este de acord ca aceasta persoana va fi raspundatoare pentru primirea si retransmiterea oricaror comunicari/ corespondente (inclusiv modificari, amendamente si anulari) din partea AGENTIEI sau a Furnizorilor/ Prestatorilor de servicii in legatura cu rezervarea catre toti Calatorii din rezervare si va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de AGENTIE persoanei care face rezervarea.

In cazul in care CALATORUL nu transmite AGENTIEI instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

3.6. Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicita de CALATOR si accepta impreuna si sunt de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre ROMADRIA CONFORT, cat si de catre Furnizori/ Prestatori a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in **capitolul 8 pag.2.**

3.7. CALATORUL / CALATORII este/ sunt obligati sa prezinte la Furnizorul / Prestatorul Serviciului unic de Calatorie (compania de transport/ receptia unității de cazare/ alti furnizori) actele de identitate, precum și **documentul de călătorie eliberat de Agenție** (voucher, bilet, confirmare, etc.), dupa efectuarea platii integrale, în vederea acordării serviciilor.

3.8. CALATORUL este obligat să achite la recepția unității de cazare taxa de stațiune/ salubritate/ alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor la Agenție.

4. RENUNTARI, ANULARI, MODIFICARI

In cazul în care Calatorul renunță la Serviciul Unic de Calatorie extern/ intern care face obiectul Bonului de comanda / Factura Proforma, el datorează Agenției **penalitati de incetare standardizate**, calculate in functie de momentul la care se face renuntarea, după cum urmează:

4.1. Transportul de pasageri

- Bilete de avion (linie, charter, low-cost): 100% din pret din momentul rezervarii.
- Bilete de autocar (companii de linie, charter, low-cost): **a.** 50% din pret din momentul rezervarii pana cu 31 zile inainte de plecare; **b.** 100% din pret dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 30 zile inainte de plecare sau prin neprezentarea la plecare;

4.2. Cazari in hoteluri, moteluri, vile, pensiuni, etc cu tipul de masa specificat

4.2.1. Ofertă STANDARD si Oferta EARLY BOOKING:

- 25 euro/ rezervare CALATOR**, reprezentand Taxa de Serviciu a Agenției, dacă renunțarea se face cu mai mult de 46 zile calendaristice înainte de data plecării. Taxa de serviciu reprezinta suma pe care Calatorul se obliga sa o plateasca catre AGENTIE in **orice situatie de anulare** (inclusiv in situatii de forta majora sau caz fortuit)/ **modificare**, pentru serviciile de intermediere a Serviciilor Unice de Calatorie, efectuate in conformitate cu prezentele Conditii.
- 30%** din prețul Serviciului Unic de Calatorie rezervat, dacă renunțarea se face în intervalul 45 - 31 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50%** din prețul Serviciului Unic de Calatorie rezervat, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 16 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100%** din prețul Serviciului Unic de Calatorie rezervat, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program; **Modificările** aduse comenzi inițiale (perioada, hotel, numar si tip de camere, clienti) sunt considerate anulari si se penalizeaza in conformitate.

4.2.2. Oferte nerambursabile (non refundable) si altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/ Prestator: 100% din pret din momentul rezervarii.

4.3. Inchirierea de autoturisme (rent a car): a. 30% din pret din momentul rezervarii pana cu 15 zile inainte de plecare; b. 100% din pret dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile inainte de plecare sau prin neprezentarea la plecare;

4.4. Alte servicii turistice care nu sunt parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie

a. Bilete de intrare pentru diferite evenimente (musicale, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, transferuri: 100% din pret din momentul rezervarii.

b. Activitati (tururi de oras, vizite, croaziere de 1 zi, etc): a. 30% din pret din momentul rezervarii pana cu 31 zile inainte de plecare; b. 100% din pret dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 30 zile inainte de plecare sau prin neprezentarea la plecare;

4.5. In cazul in care in Bonul de comanda / Factura Proforma sunt prevazute alte conditii, specifice, de penalizare decat cele din prezentele conditii, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda / Factura Proforma.

4.6. În cazul în care CALATORUL care a rezervat un Serviciu Unic de Calatorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în Bonul de comandă/ Factura Proforma/ alt înscris, pentru a achita restul de plată, rezervarea se consideră anulată de drept, iar AGENTIA are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalitatilor prevăzute la punctul 3.

4.7. Penalități echivalente cu cele menționate se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare pentru efectuarea călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, sau de a intra pe teritoriul țării de destinație.

4.8. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la Serviciul Unic de Calatorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

4.9. Toate sumele menționate la capitolul Renunțări, Anulări și Modificări se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al Serviciului de Calatorie achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

5. RESPONSABILITATE

AGENTIA, în calitate de intermediar, răspunde față de Calator pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea Serviciului Unic de Calatorie de către Furnizor/ Prestator, doar în situația în care executarea necorespunzătoare sau neexecutarea Serviciului Unic de Calatorie se datorează culpei exclusive a AGENTIEI. AGENTIA este exonerată de orice răspundere față de Calator, pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea Serviciului de Calatorie Unic sau Asociat în următoarele cazuri:

- vina exclusivă a calatorului și/ sau a Furnizorului/ Prestatorului
- insolvabilitatea, insolvența sau falimentul Furnizorului/ Prestatorului
- cazuri fortuite, situații de forță majoră, împrejurări și evenimente pe care nici AGENTIA, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, pierderea de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, greve, conflicte politice, războaie, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargo internațional, epidemii, pandemii.
- vina unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

Transportatorii aerieni, fără a cere acordul AGENTIEI au dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, AGENTIA nu este răspunzătoare pentru decolorarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în rezervare/ biletul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, Companiile aeriene sunt obligate să asiste călătorii conform Regulamentelor Parlamentului European în materie de compensare și de asistență a pasagerilor. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între Calator și transportator.

6. INFORMATII NECESARE CALATORIEI

6.1. Pentru calatoria în țări membre ale Uniunii Europene este nevoie de pasaport valabil cel puțin 6 luni de la data terminării calătoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria în țări non-membre ale Uniunii Europene este nevoie de pasaport valabil cel puțin 6 luni de la data terminării calătoriei. Pentru informații complete legate de țările pentru care accesul se face pe baza de viza turistică/ de transit, va rugăm să consultați site-ul Ministerului Afacerilor Externe www.mae.ro și al Poliției de Frontieră www.politiadefrontiera.ro. AGENTIA nu își asumă nici o responsabilitate pentru nerespectarea de către CALATOR a condițiilor de calatorie menționate mai sus sau în cazul în care documentele de calatorie sunt necorespunzătoare sau incomplete.

6.2. Dacă pentru efectuarea calătoriei este necesară îndeplinirea de către Calator a unor formalități suplimentare (exemplu: calatoria împreună cu minori, situația în care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casătoriei/desfacerii ei, formalități legate de pasaport și vize, formalități legate de sănătate, cum ar fi: vaccinare, obligația efectuării unor teste pentru infecția cu COVID-19 și/ sau altele și prezentarea rezultatelor acestor testări etc.), Calatorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, AGENTIA recomandă cetățenilor români consultarea site-ului Poliției de Frontieră www.politiadefrontiera.ro și a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a României www.mae.ro pentru informații complete privind regimul de calatorie în străinătate și condițiile de calatorie/intrare pe teritoriul țării de destinație. În cazul în care Calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare efectuării calătoriei, care nu sunt în sarcina AGENTIEI (exemplu: în cazul calătoriei cu minori, actele din partea reprezentantului legal ce nu îl însoțesc, obligația obținerii vizei, obligația de a avea pasaport/ carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligația vaccinării, obligația efectuării unor teste pentru infecția cu COVID-19 și/ sau altele și prezentarea rezultatelor acestor testări - enumerarea fiind exemplificativă), AGENTIA este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării calătoriei.

6.3. Se recomandă Calatorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

6.4. În cazul sejururilor în România, Calatorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regula la ora 10:00 a zilei de ieșire. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Calatorului.

6.5. În cazul sejururilor în afara României, Calatorul are obligația să respecte programul local de acordare a serviciilor: cazarea se face începând cu ora 14:00 a zilei de intrare și se termină, de regula în intervalul 10:00-12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de calatorie. Indiferent de ce ora are loc cazarea, în acest interval orar se consideră a fi consumată o zi hotelieră. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme și/ sau neeliberarea spațiilor de cazare până la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

6.6. Toate unitățile de cazare sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul. Dimensiunile, dotările și orientarea camerelor pot să difere chiar și la hoteluri de aceeași categorie. Informațiile și fotografiile prezentate în site-uri și materiale publicitare prezintă și ilustrează stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative și având caracter informativ. Camera primită de calator poate să nu corespundă în toate cazurile cu fotografia din site-uri și materiale publicitare. Dimensiunile și confortul camerelor cu pat suplimentar pentru a 3-a/ 4-a persoană nu corespund întotdeauna cu cele ale camerelor standard. Patul suplimentar nu este, de obicei la fel de comod ca unul normal. Camerele cu 1 pat (single) sunt, de obicei mai mici și nu întotdeauna au o așezare avantajoasă.

6.7. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/ sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.

6.8. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea calătoriei, AGENTIA împreună cu furnizorii de servicii va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

6.9. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. AGENTIA nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestuia alineat.

6.10. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calator a prevederilor privind locurile de plecare și orarele vor fi suportate de către acesta.

6.11. Pentru calatoria în străinătate **RECOMANDAM încheierea unei Asigurări medicale valabile pe perioada deplasării indiferent de țara pe care o vizitați, precum și a unei Asigurări storno privind riscul anulării Serviciilor de Calatorie.**

7. ASIGURARI

7.1. Agenția de Turism ROMADRIA CONFORT deține Polița de asigurare privind rambursarea sumelor achitate de către sau pe seama calatorilor și/ sau a cheltuielilor de repatriere în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare nr.IF- Nr.3116 / din 12.11.2020 valabilă până la data de 19.11.2021 afișată și pe pagina web a agenției de turism www.romadria.ro, polița emisă de Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., cu sediul în Str. Emil Gârleanu nr 11, bl. A8, ap. 49, sect.3, București.

7.2. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, Călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate.

7.3. Serviciile Unice de Calatorie nu sunt parte a unui pachet de servicii de calatorie și/ sau servicii de calatorie asociat, prin urmare calatorul nu beneficiază de drepturile care se aplică pachetelor și serviciilor de calatorie asociate în temeiul OG2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, nici de rambursarea în caz de insolvența a agenției de turism sau a furnizorului de servicii relevant.

8. RECLAMATII

8.1. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și Furnizorului/ Prestatorului (transportatorul, conducerea unității de cazare, reprezentanților locali AGNTIEI sau partenerilor). Date de contact Romadria: telefon/ fax 004 021.312.73.92, 021.313.68.12, mob 0733.103.593, E-mail: office@romadria.ro

8.2. Atât Agenția, cât și Furnizorul / Prestatorul de servicii de calatorie vor acționa pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să-i comunice turistului un răspuns.

9. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

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

9.1. AGENTIA poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. Carte de identitate și sau Pasaport, CNP, data nasterii, apartenența la sindicate, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

9.2. Persoane vizate: călători, reprezentanți /imputerniciți/ persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/ autorităților publice.

9.3. Prelucram datele cu caracter personal, colectate în baza corespondenței, Bonului de Comandă/ Factura Proforma, etc în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/ sau comercializarea serviciilor unice de calatorie, a serviciilor de calatorie asociate și/ sau pachetelor de servicii de călătorie, executarea contractelor, respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale față de Calator;

- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

9.4. AGENTIA va considera toate informațiile colectate de la Calator ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/ sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de Calator, respectiv partenerilor ROMADRIA CONFORT, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor, Calator nu ar putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul Calatorului, expres și anterior. De asemenea, vom putea furniza datele cu caracter personal ale Calatorului către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/ sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

9.5. AGENTIA va prelucra datele cu caracter personal ale Calatorului până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

Ulterior, în cazul în care CALATORUL sau reprezentantul legal/imputernicit va exercita dreptul de opoziție/ de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către AGENTIE pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

9.6. Conform prevederilor legale aplicabile, CALATORUL sau reprezentantul legal/imputernicit beneficiază de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificarea, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. De asemenea, Calatorul are 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

9.7. Pentru exercitarea acestor drepturi Calatorul se poate adresa ROMADRIA CONFORT SRL prin transmiterea unei cereri scrise, la adresa: Mun. București, sect.3, str. Eugen Carada 5-7, sc.B, parter, ap.25 sau prin transmiterea unui e-mail către office@romadria.ro.

10. DISPOZITII FINALE

10.1. În toate cazurile în care Bonul de Comandă/ Factura Proforma, care este parte integrantă a prezentelor Condiții generale, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentelor Condiții generale, prevederile Bonului/ Facturii vor prevala.

10.2. Litigiile aparute între parti se rezolvă pe cale amiabilă; în caz contrar partile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

10.3. Prevederile prezentelor Condiții generale vor fi interpretate conform legilor din România.

Am primit, îmi asum și accept Oferta, Bonul de Comandă/ Factura Proforma și Condițiile Generale de Rezervare a Serviciilor Unice de Calatorie.