

Seria BC nr.din

Părțile contractante:**SC ROMADRIA CONFORT SRL**

cu sediul în București, str. Eugen Carada, nr.5-7, sc.B, parter, ap.25 sect.3, cod postal 030057 tel: 004 0213127392; 0213136812; 0733.103.593 email: office@romadria.ro; www.romadria.ro; Înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J/40/2168/1997, Cod de înregistrare fiscală R9311442, titulară a **Licentei de turism nr. 192 emisa în 26.11.2018**, pe durata nelimitată, pentru Agenția de Turism Organizatoare ROMADRIA CONFORT detinătoare a Politei de Asigurare emisa de Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. seria **IF-i Nr. 3116** valabilă până la data de **19.11.2021** privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare, afișată pe pagina web a agenției de turism www.romadria.ro, în calitate de ORGANIZATOR

Și

Calatorul / reprezentantul Calatorului

menționat explicit, cu toate datele de identificare, în Bonul de Comanda / Proforma ce constituie parte integrantă a prezentului înscris, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de calatorie/ înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bon de comanda, factura proforma, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate în ofertă/ bonul de comanda/ proforma, iar acestea sunt parte integrantă a acestui contract.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a. în momentul semnării lui de către Calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, în cazul pachetelor de servicii de calatorie care fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice; Se considera acceptare a condițiilor contractuale de servicii de calatorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice:

a.1. Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea către Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact

a.2. Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de ca latorie in baza facturii emise de Agentie;

b. în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Organizator, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Organizatorul poate solicita un avans cuprins între 30-50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

b.1. În cazul în care conținutul bonului de comandă/ facturii proforma nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI. din prezentul contract.

b.2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, dacă acesta nu optează pentru o variantă alternativă.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. 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 (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau

documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat Calatorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 **alin. (3)** din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. 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 călător. **2.3.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de călătorie.

2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Prin urmare, Călătorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizări, atenționări sau alerte.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul total al pachetului este specificat explicit în Bonul de Comanda/ Factura proforma ce constituie parte integrantă a prezentului înscris și se compune din costul serviciilor turistice efective, taxe și alte costuri obligatorii, comisionul/ Taxa de Serviciu a organizatorului, TVA.

În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscriserii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip early booking determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de minim 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii calatorie.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pe zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face atât pentru serviciile de calatorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, cât și pentru cele care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, în conformitate cu termenele de plată comunicate de Organizator în scris prin bonul de comandă / factura proforma sau alte mijloace de comunicare;

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al bancilor comerciale din ziua emiterii facturii.

3.4. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respective călătorului.

3.5. Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului

4.1. Organizatorul se obligă să furnizeze Calatorului un Bon de comandă / Factura Proforma, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este contrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu; serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale călătorului acceptate în prealabil de organizator, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

4.3. Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

- prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi
- cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.4. Organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Organizatorul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.5. Organizatorul are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- orarele, escalele și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în mijloacele de transport incluse;
- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- obligațiile călătorului prevăzute la 5.10, 5.12 și 5.13.

4.6. Organizatorul acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

- furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; și
- acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.7. Organizatorul este obligat să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

4.9. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.11. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigură de asemenea, în cazurile menționate la p. 4.9 și 4.10 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, agenția de turism organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

4.12. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția ROMADRIA CONFORT. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

4.13. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.14. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și amplasarea acesteia pe punți, doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. Între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Organizatorului (debitorului cedat). Călătorul 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.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

În cazul sejururilor în afara României, Calatorul are obligatia sa respecte programul local de acordare a serviciilor: cazarea se face incepand cu ora 14:00 a zilei de intrare si se termina, de regula in intervalul 10:00-12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie). Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

5.3. În cazul în care prețul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, conform art. 4.3., călătorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Organizator a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Organizatorului, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.74. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) încetarea contractului fără plata penalităților sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul 5.4 sau Organizatorul anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

a. să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;

b. să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Organizator, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

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

5.7. În toate cazurile menționate la 5.6., călătorul are dreptul să solicite Organizatorului și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a. anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puțin:

a.1. 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

a.2. 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

a.3. 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b. anularea a intervenit din cauza 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 oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);

c. anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. Prin excepție de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare, în afara de Taxa de Serviciu a Organizatorului, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă. În acest caz Calatorul se obliga sa plateasca

Taxa de serviciu in valoare de **25 euro/ rezervare CALATOR** reprezinta suma pe care Calatorul se obliga sa o plateasca catre Organizator in **orice situatie de anulare** (inclusiv in situatii de forta majora sau caz fortuit)/ **modificare**, pentru serviciile de informare, ofertare, consultanta, procesare a rezervarii, emitere de documente, etc efectuate in conformitate cu prezentul Contract.

5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9., călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

5.11. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Organizatorul va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

În situația în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.12. Călătorul 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 Organizator.

5.13. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.14. Călătorul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar organizatorul nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.15. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor **formalitati suplimentare** (exemplu: calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, formalitati legate de pasaport si vize, formalitati legate de sanatate, cum ar fi: vaccinari, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si/ sau altele si prezentarea rezultatelor acestor testari etc.), Calatorul **are obligația** de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, ORGANIZATORUL recomanda cetatenilor romani consultarea site-ului **Politiei de Frontiera www.politiadefrontiera.ro** si a site-ului **Ministerului Afacerilor Externe a României www.mae.ro** pentru informații complete privind regimul de calatorie in strainatate si conditiile de calatorie/intrare pe teritoriul tarilor de destinatie.

În cazul în care Calatorul nu își respecta obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Organizatorului (exemplu: în cazul călătoriei cu minori, actele din partea reprezentantului legal ce nu îl însoțeste, 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), **ORGANIZATORUL este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.**

5.16. Organizatorul recomandă călătorilor contactarea acestuia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.19. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

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

VI. Renunțări, penalități de incetare, despăgubiri.

6.1.1. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Organizatorului **penalități de incetare**, funcție de momentul la care se face renunțarea, după cum urmează:

Ofertă STANDARD și Oferta EARLY BOOKING:

a) **25 euro/ rezervare CALATOR**, reprezentând Taxa de Serviciu a Organizatorului, dacă renunțarea se face cu mai mult de 46 zile calendaristice înainte de data plecării.

Această Taxa de Serviciu reprezintă suma pe care Calatorul se obligă să o plătească către Organizator în **orice situație de anulare** (inclusiv în situații de forță majoră sau caz fortuit)/ **modificare**, pentru serviciile de informare, ofertare, consultanță, procesare a rezervării, emitere de documente, etc. efectuate în conformitate cu prezentul Contract.

b) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 45 - 31 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 16 zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

Modificările aduse comenzii inițiale (perioada, hotel, număr și tip de camere, clienți) sunt considerate anulări și se penalizează în conformitate.

Oferte NERAMBURSABILE (non refundable), cu termen de plată integrală special indicat: 100% din pret din momentul rezervării.

6.1.2. Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt generale și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care pachetul de servicii valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/ penalizare menționate explicit în condițiile ofertei (exemplu dar fără a ne limita la ele: programe Revelion, turism individual, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc), în Bonul de Comandă / Factura Proforma.

În cazul în care în Bonul de comandă / Factura Proforma sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele de la punctul 6.1.1., întotdeauna se aplică exclusiv penalizările din Bonul de comandă / Factura Proforma.

Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Organizatorul și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul

se consideră reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. 6.1. din prezentul contract.

6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

În situația în care călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de călătorie ulterior.

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

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

6.6. Organizatorul/Intermediarul este exonerat de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.7. Penalități echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. c) sau d), respectiv 6.1.2. lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.8. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Organizatorul la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.9. Organizatorul va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.10. Organizatorul nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Organizatorul.

6.11. Toate sumele menționate la pct. 6.1., 6.2., 6.5., 6.6. și 6.7. din prezentul contract, se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Asistența și Reclamații

7.1. Călătorul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract.

Datele de contact (telefon/ email) ale Organizatorului/ Intermediarului/ Organizatorului local pentru asistență sunt puse la dispoziția turistului în mod explicit în documentele de călătorie.

Calatorul are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Organizatorului, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerea hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Date de contact Romadria:

Telefon 0040 21.312.73.92, 021.313.68.12

Mobil 0733.103.593,

E-mail: office@romadria.ro

Organizatorul va acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului raspunsul punctual, referitor la situația semnalată.

Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis.

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

- a. neconformitatea nu poate fi remediată; sau
- b. remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.4. Termenul de soluționare a reclamațiilor este de maxim 30 de zile de la data înregistrării de către ORGANIZATOR a reclamației.

7.5. ORGANIZATORUL este absolvit de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informat imediat de către turist.

7.6. Turistul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații: a) este imputabilă calatorului; b) este imputabilă unei parti terte care nu are legătura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

VIII. Asigurări

8.1. 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, la

Societatea de Asigurare **GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.**

Str. Emil Garleanu nr 11 Bl. A8 Sc. 2 Ap. 49, Sector 3, Bucuresti

Tel: +4 021.326.46.44; +4 021.326.00.53; Fax: +4 021.320.20.16;

E-mail: office@gerroma.ro; asistenta@gerroma.ro

Centrala de Apel NON-STOP: Tel: +4 021.321.74.28;

Polita emisa pentru Romadria Confort,

seria / nr. **IF-i Cz. 3116** valabilă până la data de **19.11.2021** privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare este afișată pe pagina web a agenției de turism www.romadria.ro

8.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1. include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

8.3. Valoarea despăgubirii:

8.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului.

8.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

8.3.3. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere conform art. 8.2.:

a. Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

b. Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

8.3.4. Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.4. Condițiile de despăgubire:

8.4.1. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

8.4.2. În cazul în care călătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Călătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel: a. în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial; b. în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

- a. contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b. confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;
- c. copiile documentelor care atestă achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d. copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la călător.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

8.5. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Organizatorul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.6. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

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

- a. oferta prezentată/ trimisa/, programul calatoriei, dupa caz;
- b. cataloage/ pliante/ alte inscristuri/etc. ale Organizatorului in format tiparit sau pe suport/ corespodenta electronic/a care includ toate informatiile esentiale trimise/ comunicate de Organizator si primite de Calator privind pachetul de servicii, anterior incheierii prezentului Contract
- c. bonul de comanda/ Factura Proforma;
- d. voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;

X. Prelucrarea datelor cu caracter personal

10.1 Date cu caracter personal prelucrate de ROMADRIA CONFORT SRL

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

ROMADRIA CONFORT SRL poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. Carte de identitate, serie și nr. Pasaport, CNP, data nasterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, loc de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

10.2 Persoane vizate: călători/turști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

10.3 Scopurile colectării datelor cu caracter personal

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

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive, servicii de agrement, 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.

10.4. Destinatarul datelor dumneavoastră cu caracter personal

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

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

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

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

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

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

10.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi vă puteți adresa **ROMADRIA CONFORT** prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: **Mun. București, sector 3, str. Eugen Carada 5-7, sc.B, parter, ap.25 sau prin transmiterea unui e-mail către office@romadria.ro.**

10.8. 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 prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către ROMADRIA CONFORT SRL. Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către ROMADRIA CONFORT SRL, puteți accesa site-ul www.romadria.ro.

10.9. În cazul călătorilor minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate, părintele / reprezentantul legal / împuțernicit al reprezentanților legali ai minorului, consimte prin prezenta în numele său (lor) ca ROMADRIA CONFORT SRL 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 de călătorie

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.

XI. Dispoziții finale

11.1 Prezentul contract împreună cu anexele (după caz) a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

11.3. Unitățile de cazare și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

11.4. Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurări facultative sau obligatorii care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

11.5. Călătorul declară ca Organizatorul l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la www.mae.ro/travel-alerts.

11.6. Călătorul declară că Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract și/sau a documentelor ce fac parte integrantă din acesta, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

11.7. Agenția **recomanda încheierea unei asigurări storno** pentru a acoperi eventualele penalități de anulare; călătorii 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 de călătorie și plata avansului pachetului, fiind valabila de la data încheierii și până în ziua plecării.

11.8. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract;

În toate cazurile în care Bonul de comandă/ Factura Proforma ce face parte integrantă a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comandă/ Facturii Proforma vor prevala.

11.9. În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. De asemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

11.10 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul ORGANIZATORULUI, conform legilor din România.

11.11. Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. Acesta poate suferi modificări impuse de noua legislație.

ROMADRIA CONFORT
Reprezentant (nume, prenume)

Declar pe proprie răspundere că am luat la cunoștință toate clauzele prevăzute în prezentul Contract precum și în Anexele sale (program turistic, detaliile serviciilor turistice, preț, alte informații) și sunt de acord cu ele.

CĂLĂTOR/ Reprezentant Călător
Nume & Prenume/ Semnatura