

## CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. .... din data de .....

Părțile contractante:

**REZEDA WORLD TRAVEL SRL** cu sediul în București, str. Tunari, nr. 73, et. 1, ap. 4, sector 2, tel: 021-335.18.00; 335.32.70; fax: 021-335.20.20; email: [office@rezeda.ro](mailto:office@rezeda.ro), [www.rezeda.ro](http://www.rezeda.ro), Cod de Inregistrare Fiscala 24787696, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/19876/2008, titulară a Licenței de turism nr. 268, pentru Agenția de Turism REZEDA TOURS, Polita de Asigurare emisă de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP seria I nr. 55373 valabilă până la data de 02.12.2025 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de către turiști, afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.rezeda.ro>, reprezentată prin Abdulhamit Gazez – Director General, denumită în continuare AGENȚIA

și

**DI./d-na**....., domiciliat/domiciliată  
în.....telefon  
.....,email.....posesor/posesoare al/a cărții de  
identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ..... la data de  
....., CNP.....în calitate de TURIST,

Au convenit la încheierea prezentului contract.

### I. Obiectul contractului.

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 Servicii contractate / numar de persoane/ nume si prenume beneficiari:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

.....

În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport etc), agenția va oferi turistului o variantă alternativă sau va returna integral avansul.

### II. Încheierea contractului

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

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

responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul 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, agenția poate solicita un avans cuprins între 20 - 80 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile. În cazul nerespectării termenelor de plata, Tour Operatorul își rezerva dreptul de a anula rezervarea; b1) În cazul în care conținutul bonului de comandă 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, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract; b2) 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, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite; 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 turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

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

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

### III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de \_\_\_\_\_ și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, Agenția are obligația de a informa turistul cu privire la prețul contractului înainte de asumarea contractului de către turist, mijlocul prin care turistul a luat la cunoștință de prețul contractului fiind parte integrantă a prezentului contract. În situația contractării serviciilor turistice 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 turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului, Turistul va achita contravaloarea serviciilor turistice achiziționate, prin una dintre următoarele modalități:

a) transa 1: un avans la rezervare în suma de \_\_\_\_\_ din prețul contractului,

transa 2 : suma de \_\_\_\_\_ care se va achita până la data de \_\_\_\_\_,

transa 3 : diferența de \_\_\_\_\_ care se va achita până la data de \_\_\_\_\_;

b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice. Agenția nu are dreptul să solicite turistului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite turistului documentele de călătorie în baza cărora turistul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

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

3.2.3. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare; b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

DESTINATIA TURCIA:

A. termene de plată oferta STANDARD

20% din prețul pachetului turistic la înscriere;

40% din pretul pachetului turistic cu minim 30 zile inaintea plecarii;  
40% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii.

**B. termene de plata oferta EARLY BOOKING**

10% din pretul pachetului turistic la inscriere;  
30% din pretul pachetului turistic la termenul limita al ofertei de Early Booking;  
60% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii.

**ALTE DESTINATII:**

**A. termene de plata oferta STANDARD**

30% din pretul pachetului turistic la inscriere;  
70% din pretul pachetului turistic cu minim 21 zile inaintea plecarii.

**B. termene de plata oferta EARLY BOOKING**

20% din pretul pachetului turistic la inscriere;  
60% din pretul pachetului turistic la termenul limita al ofertei de Early Booking;  
20% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii

Condițiile de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic), caz în care se vor aplica condițiile programului valorificat / confirmat, Agenția având obligația de a informa turistul cu privire la respectivele condiții de plată la momentul încheierii contractului.

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de schimb vanzare comunicat de **BCR** in ziua efectuării plăti.

#### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, 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, daca va considera necesar agenția poate furniza turistului un bon de comandă.

4.2. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice 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, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG 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.

4.3. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.4. După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția are dreptul de a mări prețul contractului, urmând ca părțile să încheie un act adițional la prezentul contract în care Agenția va preciza modul în care urmează să fie calculate prețurile revizuite, numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte: a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie; b) 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; c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. Dacă creșterea prețului depășește 8 % din prețul total al pachetului, turistul are posibilitatea ca, într-un termen de 3 zile, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Dacă turistul nu răspunde Agenției în termenul indicat, contractul se va considera încetat. În cazul în care încetează

contractul privind pachetul de servicii de călătorie, turistul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară. În cazul în care modificările aduse contractului au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului. Totodată, Agenția este obligată să ofere turistului o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor prevăzute la lit. a)-c) de mai sus care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului. Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai dacă Agenția trimite turistului în scris o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul unei reduceri de preț, Agenția are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată turistului iar la cererea turistului, Agenția va prezenta acestuia dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

4.5. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția are dreptul de a modifica unilateral alte clauze ale contractului decât cele legate de preț în condițiile menționate în contract, doar dacă sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții: a) modificarea este nesemnificativă; b) Agenția îl informează în scris pe turist cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată: a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate; b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

4.7. Agenția este răspunzătoare față de turist pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract, cu excepția cazurilor când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului, unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita ori unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea se aplică prevederile contractuale privind reducerea prețului și despăgubirile. De asemenea, în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de turist, turistul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Turistul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată. Turistul nu beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, dacă Agenția dovedește că neconformitatea a) este imputabilă turistului; b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibilă sau inevitabilă; c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru turist, 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 turistului 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. În cazul în care serviciile alternative astfel propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contract Agenția acordă turistului o reducere adecvată a prețului. Turistul poate respinge serviciile alternative astfel propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către turist, acesta poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, conform prevederilor contractuale, reducerea prețului și/sau despăgubiri. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau turistul respinge serviciile alternative propuse de Agenție, turistul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, conform prevederilor contractuale, fără a înceta contractul.

4.9. Dacă pachetul achiziționat de turist include transportul de pasageri, Agenția asigură, în cazurile prevăzute la art. 4.8, repatrierea turistului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru turist. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea turistului din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe turist. Limitarea costurilor prevăzută în cuprinsul acestui articol nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora precum și femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca Agenția să fi fost informată de turist cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului. Agenția nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea în

temeiul prezentului articol dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

4.10. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 7 zile înainte de data plecării, următoarele informații: a) toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii; b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese 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 rapidă a organizatorului și/sau a detailistului și să solicite asistență atunci când turistul se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului; c) pentru călătoriile pe baza unui contract privind pachetul de servicii de călătorie care include cazare a minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului; d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13

4.11. Agenția este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate prin: a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Agenția are dreptul de a pretinde de la turist un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu va putea depăși costurile efective suportate de Agenție.

4.12. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția Rezeda Tours. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turistii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Pretul 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 turistii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilitati.

4.13. Agenția poate înceta contractul și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri: a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează pe turist cu privire la încetarea contractului nu mai târziu de: (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile; (ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile; (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile; b) Agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează turistul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

4.14. Agenția este răspunzătoare pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile, nefiind răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile turistului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

4.15. Agenția este obligată să aducă la cunoștința Turistului înainte de încheierea contractului informațiile prevăzute la art. 5.3

4.16. Agenția este obligată să respecte orice cerință specială a Turistului cu privire la serviciile turistice achiziționate, cu condiția ca cerința specială să fi fost adusă la cunoștința Agenției de către Turist înainte de asumarea contractului sau a oricărei oferte corespunzătoare și aceasta să fi acceptată de Agenție.

## **V. Drepturile și obligațiile turistului**

5.1. Turistul poate transfera (cesiona) prezentul contract unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării serviciilor turistice achiziționate, urmând a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate între turist, terța persoană și Agenție.. Turistul și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea prețului contractului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. Agenția informează turistul cu privire la costurile efective ale transferului care nu pot depăși costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului. Pentru călătoriile

individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor iar pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului, iar în cazul în care cesiunea nu poate opera Agenția va rezilia contractul cu turistul cesionar și va încheia un alt contract cu noul turist terța persoană.

5.2. În cazul modificării prețului contractului ori a altor clauze contractuale, turistul are drepturile și obligațiile prevăzute la art. 4.5 și 4.6.

5.3 Turistul are dreptul ca, înainte de asumarea contractului sau a oricărei oferte corespunzătoare, să fie informat de către Agenție cu privire la informațiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, după caz, din anexa nr. 1 din O.G. nr. 2/2008 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului: a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie: (i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse; (ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere; (iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație; (iv) serviciile de masă oferite; (v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului; (vi) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului; (vii) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective; (viii) situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului; b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora; c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare; d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător; e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 4.13 înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr; f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație; g) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare; h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie 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.

5.4 Informațiile furnizate turistului prevăzute la art. 5.3 literele a), c), d), e) și g) sunt parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al turistului. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării privind solicitarea Agenției de modificarea a prevederilor contractuale menționate la art. 5.3 literele a), c), d), e) și g), hotărârea sa de a opta pentru: a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 4.5 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul art 5.4. sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul: a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție; b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii; c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7 Turistul poate înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul, acesta va fi obligat să plătească Agenției o penalitate conform Capitolului VI din contract. La cererea turistului, Agenția va prezenta acestuia o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare. Prin excepție, turistul are dreptul să înceteze contractul, fără a plăti vreoa penalitate de încetare 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, turistul având dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, fără a avea dreptul la vreoa despăgubire suplimentară, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului.

5.8 Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului ale turistului menționate în contract nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul O.G. nr. 2/2018, Regulamentului (CE) [nr. 261/2004](#) al Parlamentului European și al 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](#), al Regulamentului (CE) [nr. 1.371/2007](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) [nr. 392/2009](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) [nr. 1.177/2010](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) [nr. 2006/2004](#) și al Regulamentului (UE) [nr. 181/2011](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) [nr. 2006/2004](#) și în temeiul convențiilor internaționale.

5.9. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.11. Turistul 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 turistice. În cazul în care turistul 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.

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

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acestora cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

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

5.16. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat. Turistul este obligat să respecte orele de check-in și check-out specificate de unitățile de cazare, eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate pentru check-out de unitatea de cazare căzând în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

5.17. Turistul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză neîntemeiat 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.

5.19 Turistul are obligația de a informa Agenția, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract, ținând cont de circumstanțele cazului.

5.20 Turistul înțelege că informațiile și fotografiile prezentate de Agenție în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

5.21 Turistul are obligația ca, înainte de asumarea contractului sau a oricărei oferte corespunzătoare, să informeze Agenția cu privire la orice cerință specială ar avea cu privire la serviciile turistice achiziționate.

5.22 Turistul ia la cunoștință că, nerespectarea termenelor de plată agreeate și/ sau nefurnizarea tranșelor de plata la datele scadente stabilite prin prezentul contract, atrage după sine anularea serviciilor din cadrul pachetului de Produse Turistice ale Agenției, Agenția fiind pe deplin absolvită de răspunderea îndeplinii acestora în condiții de neplata.

5.23 Turistul ia la cunoștință că, dacă la data începerii executării Pachetului, prețul nu este plătit integral, Agenția va putea refuza imbarcarea Călătorilor, Turistul urmând a fi răspunzător pentru toate daunele produse.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri, modificari**

6.1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe/interne:

### **A. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD**

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile- 30 zile calendaristice înainte de data plecării; b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 15 zile calendaristice înainte de data plecării; c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării; d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

### **B. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING**

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și 60 zile înainte de data plecării; b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 15 zile calendaristice înainte de data plecării; c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării; d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc) . Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția 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 Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1. din prezentul contract.

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

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

6.5. Penalizările 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 turistul 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.

6.6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.



6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Limita despăgubirilor acordate de Agenție este de maxim triplul prețului total al pachetului achiziționat de turist, această limită neaplicându-se vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență ori altor situații prevăzute în mod expres în cuprinsul art. 16 din O.G. nr. 2/2018.

6.8. Agenția 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 Agenția.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.10. Beneficiarul poate face modificări privind rezervările trimise către Furnizor, cu condiția ca o rezervare să fie modificată de maxim 3 ori și numai dacă Beneficiarul a plătit o taxă de penalizare pentru respectiva modificare, astfel:

- pentru prima modificare asupra unei rezervări Beneficiarul va plăti către Furnizor o taxă de penalizare de 25 EUR
- pentru a doua modificare asupra unei rezervări Beneficiarul va plăti către Furnizor o taxă de penalizare de 25 EUR
- pentru a treia modificare asupra unei rezervări Beneficiarul va plăti către Furnizor o taxă de penalizare de 25 EUR

## VII. Reclamații

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta 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 turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agenției: Telefon: 021 335 18 00; Fax: 021 335 20 20; e-mail: [office@rezeda.ro](mailto:office@rezeda.ro)

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

## VIII. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP cu sediul în București str. Aleea Alexandru nr. 51 sector 1, tel 0214057420, fax 0213114490. Polița de asigurare seria I nr. 50159 valabilă până la data de 02.12.2022 este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.rezeda.ro>.

8.1.1 Turistul ia la cunoștință că **nu este asigurat** pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, în cazul achiziționării de servicii individuale sau bilete de avion, acestea nefiind guvernate de O.G. nr. 2/2018. Conform O.G. nr. 2/2018 polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie nu și rezervările individuale sau biletele de avion, elemente care nu sunt asigurate în cazul insolvenței Agenției.

8.1.2 Turistul ia la cunoștință că **nu este asigurat** pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, conform O.G. nr. 2/2018, în cazul situațiilor următoare, acestea devenind negarantabile:

- a) achiziționarea de pachete și de servicii de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 de ore, cu excepția situației în care acestea includ cazare peste noapte;
- b) achiziționarea de pachete și servicii de călătorie asociate cu facilitare ocazională și pe o bază nonprofit și numai unui grup restrâns de călători;
- c) achiziționarea de pachete și servicii de călătorie asociate, în temeiul unui acord general pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică ce acționează din motive legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa.

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

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol; c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, turistul 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. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul 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 turistice, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

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

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice; c) oferte ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

**X. Prelucrarea datelor cu caracter personal.** Agenția prelucrează, în calitate de operator, datele dvs. cu caracter personal în scopul furnizării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract (“Anexa”). Potrivit legislației, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la ștergere, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitate datelor, dreptul la opoziție, dreptul la revocarea consimțământului tău, dreptul de nu fi supus unor decizii individuale, dreptul de a te adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

## **XI. Dispoziții finale**

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate și a Ordinului Ministrului Turismului privind aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor platite de calatori in

legatura cu pachetele de servicii de calatorie/serviciile de calatorie asociate in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si procedurile de despagubire a calatorilor.

11.3. Toate unitățile de cazare, precum 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. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate și a Ordinului Ministrului Turismului privind aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor platite de calatori in legatura cu pachetele de servicii de calatorie/serviciile de calatorie asociate in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si procedurile de despagubire a calatorilor. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

11.5 În cazul în care oricare din clauzele contractului este sau devine nelegală, nevalabilă sau neexecutorie, în întregime sau în parte, în baza unei reglementari sau prevederi legale, precum și în cazul în care este declarată astfel de către orice instanță judecătorească, părțile convin ca respectiva clauză să fie automat eliminată din contract, putând să fie înlocuită de comun acord cu o alta clauză valabilă, fără a afecta în niciun fel legalitatea, valabilitatea sau aplicabilitatea celorlalte prevederi contractuale.

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

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România și a normelor U.E. aplicabile.

Agenția de turism,

**REZEDA WORLD TRAVEL SRL**

Reprezentant (nume, prenume)

Abdulhamit GAZEZ

Functia Director General

Semnătura/Stampila

Turistul

Nume și prenume

\_\_\_\_\_

Semnătura

**ANEXĂ**  
**NOTĂ DE INFORMARE**

**REZEDA WORLD TRAVEL SRL** cu sediul in Bucuresti, str. Tunari, nr. 73, et. 1, ap. 4, sector 2, tel: 021-335.18.00; 335.32.70; fax: 021-335.20.20; email: [office@rezeda.ro](mailto:office@rezeda.ro) , [www.rezeda.ro](http://www.rezeda.ro), Cod de Inregistrare Fiscala 24787696, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/19876/2008, titulara a Licentei de turism nr. 268, pentru Agentia de Turism REZEDA TOURS, Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP seria I nr. 55373 valabilă până la data de 02.12.2025 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.rezeda.ro>, reprezentata prin Abdulhamit Gazez – Director General, cu ocazia încheierii contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, vă aducem la cunoștință următoarele:

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** . Agenția prelucrează, în calitate de operator, datele dvs. cu caracter personal în scopul furnizării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract. Potrivit legislației, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la ștergere, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitate datelor, dreptul la opoziție, dreptul la revocarea consimțământului tău, dreptul de nu fi supus unor decizii individuale, dreptul de a te adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

**Datele cu caracter personal prelucrate de REZEDA WORLD TRAVEL SRL**. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor. În contextul rezervării, intermedierei, ofertării și comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri comercializate de către **REZEDA WORLD TRAVEL SRL**, și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal. În acest sens, **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** poate prelucra, printre altele, următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (daca este cazul).

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

**Scopurile colectării datelor cu caracter personal.** Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm fata de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

REZEDA WORLD TRAVEL SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor REZEDA WORLD TRAVEL SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

**Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal.** Destinatarii datelor înseamnă orice persoană fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (cărui) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: tur-operatori, unități de cazare, transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, a altor servicii turistice, desfășurarea evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri, autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, politie, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc. Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurată de către **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

**Durata prelucrării datelor cu caracter personal.** În vederea realizării scopului menționat, **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților **REZEDA WORLD TRAVEL SRL**, dar nu mai mult de 3 ani de la data finalizării prestării serviciilor ce fac obiectul Contractului, până în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., veți exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** prelucrează datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** pe durata de timp prevăzută în procedurile interne **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** și/sau vor fi distruse.

**Drepturile persoanelor vizate.** În relația cu **REZEDA WORLD TRAVEL SRL**, dumneavoastră beneficiați conform prevederilor legale aplicabile de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

**Dreptul de a fi informat** înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării.

**Dreptul de acces** înseamnă ca aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele.

**Dreptul la portabilitatea datelor** se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

**Dreptul la opoziție** vizează dreptul de a vă opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

**Dreptul la rectificare** se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.

**Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat")** înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale.

**Dreptul la restricționarea prelucrării** poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective.

**Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat**, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

- a) este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
- b) este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
- c) are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;
- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastră vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30 Sector 1, cod postal 010336 Bucuresti, Romania, telefon +40.318.059.211, +40.318.059.212, E-mail [anspdc@dataprotection.ro](mailto:anspdc@dataprotection.ro), Webiste [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

**Exercitarea drepturilor dumneavoastră.** Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Mun. Bucuresti, Str. Tunari nr. 73, sector 2, cod postal 020528 sau prin transmiterea unui e-mail către [protectiedate@rezeda.ro](mailto:protectiedate@rezeda.ro).

Prin semnarea prezentei Anexe, confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință de conținutul acestui document, îl înțeleg pe deplin și sunt de acord cu:

- faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermedierei, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;
- faptul că **REZEDA WORLD TRAVEL SRL** va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

