



CONTRACT 20232
de comercializare a pachetelor de servicii turistice

16. OCT. 2019

Seria SC nr. 271 din data 08/10/2019

Părțile contractante

Societatea comercială **VACANTE.RO S.R.L.** cu sediul în Municipiul Campina, Str. Mioritei, nr. 8C, cod unic de înregistrare 39734215, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului Prahova cu nr. J29/1608/2018, reprezentată prin Ionita Alexandra Laura în calitate de manager agentie de turism, denumită în continuare Agenția;

și Reprezentantul turistului **PRIMARIA MUNICIPIULUI PLOIESTI**

cod unic de înregistrare RO 2844855 cu sediul în PLOIESTI, str.PIATA EROILOR, nr. 1A reprezentată prin PRIMAR ADRIAN FLORIN DOBRE

avand telefon nr. 0244516699

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. 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.

I. 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 de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

1. 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.

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, 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. 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 turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată:

3.1. Prețul contractului este cel prevăzut în anexa și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. 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.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe avansul prevăzut în anexa.

3.2.2. 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 este prevăzut în anexa

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 BNR + 2%, din ziua emiterii facturii.

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, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. 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 (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, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. 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.

4.4. 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 niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, 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. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului 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;

4.8. 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 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) 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;

c) 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;

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între turistul 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 turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul 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 11:00 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 cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), 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 cap. IV pct. 4.2 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 pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, 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. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, turistul are dreptul să solicite Agenției 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 datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprazervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

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 oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI 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 de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, 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 exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește 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 acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de 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 acesteia 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.

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 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.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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, penalizările sunt de:

- a) 10 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 17 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 0 zile calendaristice înainte de data plecării, sau prin neprezentarea la program;
- e) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul unei oferte speciale (de ex., Early Booking, Last Minute, etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a) 10 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 31 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- c) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 17 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 0 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului, sau prin neprezentarea la program;
- e) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul unei oferte speciale (de ex., Early Booking, Last Minute, etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

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.

- 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 acestora.
- 6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 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.
- 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 niciunei 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 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.

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: 0040/746.22.71.21

Fax: 0040/344.211.075

E-mail: office@vacanta.eu

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 de 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 City Insurance S.A. cu sediul în București, strada Emanoil Porumbaru nr. 93-95 Parter Etaj 1,2,4,5, Polița de asigurare nr 000001121 valabilă până la data de 31.12.2019, afișată pe pagina web a agenției de turism www.vacanta.eu

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 fotocopii 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 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;

c) fotocopii de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiiile 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 și nici 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) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Dispoziții finale

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată.

10.3. 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.

10.4. 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 Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată. 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.

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

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

XI. INFORMARE/DECLARAȚIE CONSIMTAMANT PENTRU REZERVAREA/CUMPARAREA SERVICIILOR SI/SAU PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

ASPECTE IMPORTANTE

VACANTE.RO este o persoană juridică română, care are ca obiect principal de activitate-organizarea pachetelor de servicii de calatorie, excursiilor, evenimentelor etc. Care sunt oferite și comercializate prin intermediul agenților de turism sau direct de către tur-operatori, respectiv rezervarea, intermedierea și vânzarea serviciilor de calatorie, excursii, transport și cazare, cu ridicata sau cu amanuntul, către publicul larg și/ sau clienților comerciali

VACANTE.RO are sediul social în Campina, str. Mioritei, nr. 8C, jud. Prahova, cod postal 105600, telefon 0746227121, fax 0344211075, este înregistrată la Registrul Comerțului Prahova, sub nr J29/1608/2018, având cod fiscal 39734215 și cont IBAN: RO23INGB0000999908229977 deschis la ING Bank, reprezentată legal de d-na Ionita Alexandra Laura – Administrator.

VACANTE.RO respectă confidențialitatea tuturor clienților săi și va trata/prelucra datele personale cu mare atenție, în condiții tehnice și organizatorice de securitate adecvate.

VACANTE.RO prelucrează datele cu caracter personal primite direct de la dumneavoastră, în funcție de opțiunea exprimată prin prezentul document.

VACANTE.RO nu va prelucra datele dumneavoastră personale decât în măsura în care acest demers este necesar în vederea îndeplinirii scopului mai jos menționat.

Ce date cu caracter personal prelucrează VACANTE.RO?



Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni, care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, blocarea, arhivarea, stergerea sau distrugerea datelor.

In contextul promovarii, rezervarii, intermediarii, ofertarii si comercializarii serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/ sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri de catre VACANTE.RO, si al mentinerii/dezvoltarii raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastra, va putem solicita anumite date cu caracter personal.

In acest sens, VACANTE.RO poate prelucra, printre altele, urmatoarele date cu caracter personal: numele si prenumele, companie/ autoritate/ institutie, CNP, varsta minori, adresa de corespondenta, telefon/fax, e-mail, pagina web/ cont social media.

Cine sunt persoanele vizate?

Persoanele vizate, ale caror date pot fi prelucrate de catre VACANTE.RO, exclusiv in scopul mai jos mentionat sunteti dumneavoastra, in calitate de calatori/ turisti/ beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/ imputerniciti/ persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali etc.) din cadrul companiilor sau institutiilor/ autoritatilor publice.

Care sunt scopurile colectarii datelor cu caracter personal?

Utilizam date dumneavoastra cu caracter personal doar in urmatorul scop:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sa pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/ sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri;
- Reclama, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/ evaluare servicii, promovare evenimente si manifestari culturale/ sportive sau de alta natura, desfasurare campanii promotionale, concursuri, loterii publicitare, fidelizare, transmitere newsletter (buletine informative), efectuarea de comunicari comerciale pentru serviciile VACANTE.RO, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener VACANTE.RO, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de ocmunicatii electronice.

Prelucrarea datelor cu caracter personal in scop promotional (marketing)

Prelucrarea datelor personale furnizate de dumneavoastra (cum ar fi: nume si prenume, CNP, adresa de e-mail, nr. fax, nr. telefon mobil/ fix, etc.) se va efectua de VACANTE.RO, in scopul mentionat anterior, doar cu consimtamantul dvs. expres, neechivoc, liber, informat si anterior exprimat, cu respectarea drepturilor dvs. stabilite prin lege si specificare in prezentul document.

Datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastra vor putea fi folosite in scop promotional (marketing) si pentur produsele sau serviciile altor parteneri ai VACANTE.RO, cu respectarea drepturilor dumneavoastra.

Dumneavoastra va puteti exercita optiunea in privinta unei asemenea prelucrari prin selectarea/ bifarea casetelor adecvate din formularele/ documentele utilizate pentru colectarea datelor cu caracter personal.

Indiferent de situatie, in cazul in care veti dori la un moment dat, incetarea prelucrarii de catre VACANTE.RO a datelor dumneavoastra cu caracater personal, puteti solicita oricand incetarea oricarei prelucrari de date din partea noastra.

Totodata va puteti dezabona oricand folosind butonul „Dezabonare” sau „Unsubscribe”, daca veti dori sa nu mai primiti newslettere sau materiale informative din partea VACANTE.RO.


VACANTE.RO va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia tur-operatorilor, unitatilor de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice si /sau juridice implicate in prestarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/ sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calaotrii de afaceri rezervate sau achizitioante de dumneavoastra, respectiv partenerilor VACANTE.RO de afaceri, in cazul in care fara partajarea datelor, dumneavoastra nu ati putea beneficia de toate aceste servicii mentionate mai sus) fara consimtamantul dumneavoastra expres si anterior.

Cine sunt destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal?

Destinatarii datelor insemna orice persoana fizica sau juridica, autoritate publica, agentie sau alt organism careia (caruia) ii sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fara a se limita la: tur-operatori, unitati de cazare, transportatori, alte persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor si/ sau pachetelor de servicii de clatorie, a altor servicii turistice, desfasurarea evenimentelor culturale/ sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri, autoritatilor publice centrale is locale, autoritatii judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/ sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc.

Confidentialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurata de VACANTE.RO si nu vor fi furnizate catre alti terti in afara celor mentionati in prezentul document.

Durata prelucrarii datelor cu caracter personal



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

Care sunt drepturile dumneavoastră?

În relația cu VACANTE.RO, 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.

Iată pe scurt care sunt drepturile pe care le aveți:

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

Dreptul de acces înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respectiv 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 un 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: aceste 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 legătură 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 permite verificarea corectitudinii datelor, prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care VACANTE.RO nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana îi le solicită pentru constatare, 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 bază consimțământul explicit al persoanei vizate.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, va exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, VACANTE.RO 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 va este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară.

Cum va puteți exercita drepturile dumneavoastră?

Pentru exercitarea acestor drepturi, dumneavoastra va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata, la adresa de e-mail: office@vacanta.eu sau la urmatoarea adresa de corespondenta: VACANTE.RO, str. Miortiei, nr. 8C, Campina, Prahova, cod postal 105600.

Prin completarea si semnarea prezentului document, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat/a corect, complet, precis, ati luat la cunostinta, intelegeti pe deplin si sunteti de acord cu :

- Faptul ca prelucrarea de date cu caracter personal, astfel cum este specificata in legislatia in vigoare si in prezentul document va fi efectuata in scopul rezervarii, intermediarii, ofertarii si/ sau comercializarii serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, desfasurarii evenimentelor culturale/ sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri; reclama, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/ evaluare servicii, promovare evenimente si manifestari culturale/ sportive sau de alta natura, desfasurare campanii promotionale, concursuri, loterii publicitare, fidelizare, transmitere newsletter (buletine informative), efectuarea de comunicari comerciale pentru serviciile VACANTE.RO, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener VACANTE.RO, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice, in baza consimtamantului manifestat de dumneavoastra, in mod expres, neechivos, liber si informat;

-Fapul ca VACANTE.RO nu va prelucra datele dumneavoastra personale decat in masura in care acest demers este necesar scopului mentionat in prezentul document, cu respectarea masurilor legale de securitate si confidentialitate a datelor.

Prin completarea si semnarea prezentului document, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat/a corect, complet, precis, ati luat la cunostinta si intelegeti pe deplin drepturile de care beneficiati, conform prevederilor aplicabile, respectiv: dreptul de a fi informta, dreptul la acces, deplul la rectificare, dreptul de stergere a datelor, dreptul la restrictionarea prelucrarii, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

INFORMARE/ DECLARATIE CONSIMTAMANT MARKETING DIRECT IN CONTEXTUL PRELUCRARIIL DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Totodata, imi exprim, pe baza optiunii de mai jos, consimtamantul in mod expres, neechivos, liber si informat cu privire la prelucrarea datelor mele cu caracter personal, in scop de :

-Reclama, marketing (marketing direct), publicitate: DA ☐ NU ☐

- Promovarea/ evaluare servicii, promovare evenimente si manifestari culturale/ sportive sau de alta natura, desfasurare campanii promotionale, concursuri, loterii publicitare, fidelizare: DA ☐ NU ☐

-Transmitere newsletter (buletine informative) DA ☐ NU ☐

- Efectuarea de comunicari comerciale pentru serviciile VACANTE.RO, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener VACANTE.RO, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice DA ☐ NU ☐

Agentia:
VACANTE.RO
Reprezentantul:
Ionita Alexandra Laura

Agent de turism:
Hiticas Mihaela-Bianca

ACHIZITOR,
MUNICIPIUL PLOIESTI

Adrian Florin Dobres

DIRECTIA ECONOMICA
Director Executiv,
Nicoleta Craciunoiu

DIRECTIA COMUNICARE, RELATII PUBLICE

Director Executiv,
Alina FRATILA

DIRECTIA ADMINISTRATIE PUBLICA
JURIDIC-CONTENCIOS,
ACHIZITII PUBLICE, CONTRACTE
Director Executiv Adjunct,
Adina Camelia Brotea

JURIDIC CONTENCIOS CONTRACTE
SEF SERVICIU,

