

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

Nr. / Data

Societatea **NUMA JOURNEYS S.R.L.** cu sediul în București Sectorul 1, Strada Faurei, Nr. 1, CAMERA 1, Bl. P11, Scara A, Etaj 8, Ap. 230, număr de înregistrare la registrul comerțului J2026033745006 din data 22.05.2026 cod de înregistrare fiscală 54746280 din data 22.05.2026 , cont bancardeschis la Banca Transilvania titulară a Licenței de turism nr.3509/10.08.2026 reprezentată prin Bogdan Emil DRAGAN în calitate de Director General, denumită în continuare Agenția Organizatoare si

Călătorul/reprezentantul călătorului - dl./dna.....domiciliata întelefon,.....adresa de corespondența electronică.....identificat/a cu CI/PAS seria.....nr.....eliberata de.....la data de.....

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agenția Organizatoare a pachetului de servicii de călătorie descris mai jos și/sau în documentele de călătorie emise pentru prezenta rezervare.

SERVICIU	DETALII SERVICIU
DESTINAȚIE / PROGRAM	
CĂLĂTORI	
CAZARE	
TRANSPORT	
TRANSFER	
ALTE SERVICII	

1.2. Detaliile complete ale serviciilor, inclusiv orarele de transport, condițiile tarifare și celelalte informații specifice rezervării, sunt menționate, după caz, în voucher, biletele de călătorie, confirmarea rezervării, programul de călătorie sau în alte documente transmise Călătorului.

II. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

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

a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care călătorul 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 călătorul 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 80 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

b)1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități.

b)2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei 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, călătorul poate considera că pachetul de călătorie nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, confirmare de rezervare, program de călătorie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie 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 călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

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

III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor de călătorie 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 călătorului, 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 un avans de 30 % din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

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

a) pentru serviciile de călătorie, 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 de călătorie, care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

b)1. în cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfasurare în afara României) - conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris, prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b)2. în cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare în România) astfel:

b)2.1. oferte standard - diferența de plată finală se achită până cu cel târziu 15 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur;

b)2.2. oferte speciale tip Înscrisuri timpurii, Early booking, altele - diferența se achită până cel mai târziu în data menționată în termenul de plată al ofertei;

b)2.3. oferte speciale tip pachet revelion, Craciun, Paste - diferența de plată finală se achită până cu cel târziu 30 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur;

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 schimb valutar comunicat de Banca Transilvania, valabil în ziua emiterii facturii.

3.4. În cazul în care plata serviciilor se efectuează prin virament bancar sau depunere, plata se va efectua în conturile NUMA JOURNEYS S.R.L. deschise la Banca Transilvania:

LEI:

EUR:

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

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

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

4.2. În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, majorarea prețului cu peste 8% sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale pe care le-a acceptat, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazul unor modificări nesemnificative agenția poate modifica unilateral contractul, înainte de începerea executării pachetului, cu condiția de a fi informat călătorul cu cel puțin 24 ore înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.13 lit. b) și c), informarea se va face în timp util, pentru a permite călătorului, să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, 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 de călătorie, 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 călătorul 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 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.

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

4.6. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 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 călător 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 intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
- 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.

4.7. Agenția are obligația de a informa călătorul care transfera contractul (cedentul) cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

4.9. i. În cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

ii. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare sau, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri fără a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

4.11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art.4.9 alin.ii, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.12. Dacă pachetul include transportul de pasageri, agenția de turism organizatoare asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la alin.4.10. și 4.11. repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

4.13. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a pachetului de servicii de călătorie, indiferent ca sunt furnizate în calitate de Organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- 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 călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.14. i. Agenția de turism acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

- 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.

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

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

5.1.i. În cazul în care călătorul 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 de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractat și cesionat. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a comisioanelor, tarifelor precum și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

ii. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite aceasta modificare.

5.2. Pentru serviciile de cazare, călătorul are obligația să respecte orele de check-in și check-out comunicate de unitatea de cazare, de Agenție sau înscrise în documentele de călătorie. Eventualele costuri suplimentare generate de nerespectarea acestor ore sunt în sarcina călătorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul are dreptul de a opta pentru una din următoarele variante:

- a) accepta modificarea propusă;
- b) poate înceta contractul fără a plăti vreo penalitate de reziliere la Agenție;

În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de agenția de turism organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Agenției într-un termen rezonabil- de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.13 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 călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care călătorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie 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, fără întârzieri nejustificate dar nu mai tarziu de 14 zile de la data încetării contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, călătorul 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 călătorul cu privire la încetarea contractului, în termenul stabilit în contract, dar nu mai tarziu de:

- i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- ii) 7 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 de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului;

c) Anularea se datorează culpei călătorului.

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

Dacă acesta 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 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

5.11. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, confirmare de rezervare etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie.

5.12. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în strictă 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 călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului 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 călătorul 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 călătorilor contactarea acestora 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 călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Călătorul 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 călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului 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 călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

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

6.1.1. În cazul pachetelor de servicii de călătorie externe, penalizările sunt de:

a) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 -30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare, în ziua plecării sau prin neprezentarea la program;

d) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care nu-i este permis să treacă frontiera din motive care sunt exclusiv legate de persoana călătorului și/sau din motive ce nu pot fi imputate agenției;

6.1.2. În cazul pachetelor de servicii de călătorie interne, penalizările sunt de:

a) 15% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

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

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare, în ziua plecării sau prin neprezentarea la program;

d) 100 % din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.2. În cazul în care călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie 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 călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

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

6.3. 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 călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.3. În cazul în care, călătorul care a intrat pe teritoriul altui stat, în care se derulează pachetul de servicii de călătorie, refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara de destinație fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul implicat are obligația de a achita toate aceste cheltuieli.

6.3. Călătorul 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, conform disp. Art.5.7. din contract.

6.3. 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.

6.7. Toate sumele menționate la acest capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.3. Călătorul are dreptul să renunțe la pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea călătoriei, fără a plăti vreo 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 de servicii de călătorie. În această situație călătorul are dreptul la rambursarea completă a prețului achitat fără alte despăgubiri suplimentare din partea Agenției.

VII. RECLAMAȚII

7.1. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate/ neconformitățile pe care le constata legat de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai organizatorului).

Datele de contact ale Agenției: NUMA JOURNEYS SRL București Sectorul 1, Strada Faurei, Nr. 1, CAMERA 1, Bl. P11, Scara A, Etaj 8, Ap. 230

Telefon: +40 727756967

E-mail: office@numajourneys.ro

Număr de telefon mobil urgență +40 727756967

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării de neconformitate, cu excepția următoarelor cazuri:

i) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate;

7.3. În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă călătorului

7.4. În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

VIII. ASIGURĂRI

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției NUMA JOURNEYS SRL, pentru pachetele de servicii de călătorie în care are calitatea de Organizator la Societatea de Asigurare EuroLife FFH Asigurări Generale S.A. cu sediul în București, str. Vasile Lascăr nr. 31 - Lascăr 31 Business Center, Telefon: + 031 423 0080, cu polița de asigurare 1303 0000204 valabilă până la data de 16.06.2027 afișată pe pagina web a agenției de turism

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 călătorului, 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 călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care călătorul 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. Călătorul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Călătorul 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. Călătorul 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, călătorul 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, călătorul 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 de călătorie;
- 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 călător;
- d) fotocopii de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. În cazul în care cuantumul prejudiciului cauzat, depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin polita, indiferent de numărul călătorilor, despăgubirile se acorda, în limita acestei sume, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin polita și totalul cuantumului prejudiciilor.

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 călător.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către călător, 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, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare.

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 călător și asigurator.

8.4. Autoritatea publică centrală care asigură autorizarea, monitorizarea și controlul agențiilor de turism pe teritoriul României este: Ministerul Turismului cu sediul în București, Bd. Dinicu Golescu nr.38, Sector 1, Poarta C; Telefon- 0213037837; Fax: 0213037893; Pagina web: <http://turism.gov.ro>, Email: registratura@mturism.ro.

IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXĂ LA ACESTA ȘI SUNT URMĂTOARELE:

- a) formularul de informare precontractuală;
- b) bonul de comandă;
- c) voucherul, confirmarea rezervării și/sau alte documente de călătorie, după caz;
- d) programul de călătorie, după caz;
- e) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Organizatorul se obliga să respecte obligațiile impuse de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul"), pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, inclusiv și fără a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la

prelucrarea datelor cu caracter persoană ale acestora, asigurarea măsurilor tehnice și organizatorice de securitate și protecția datelor cu caracter persoană, conform legii.

10.2.În prezenta clauză, termenii ”prelucrare”, ”persoană împuternicită de operator”, ”persoană vizată” și ”date cu caracter persoană” vor avea definiția dată în Regulament.

10.3.Obiectul, durata, natura și scopul prelucrării datele cu caracter persoană ale Călătorului precum și tipul datelor persoanele și categoriile de persoane vizate sunt:

Obiectului prelucrării este definit în Contract, respectiv consta în următoarele categorii de date cu caracter persoană: nume, prenume, domiciliu, număr de telefon, precum și în următoarele categorii de date sensibile: CNP, serie și număr carte de identitate. Orice altă categorie de date va fi notificată călătorului și utilizatorilor ca fiind procesată și necesară de către Organizator.

Durata prelucrării este echivalentă cu perioada de timp cuprinsă între momentul exprimării acordului de prelucrare și a încheierii contractului și data la care călătorul sau reprezentantul legal al acestuia va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, cu excepția în care Organizatorul va prelucra datele în virtutea unei obligații legale.

Natura și scopul prelucrării sunt prevăzute în contract, respectiv:rezervarea. Intermedierea și/sau comercializarea serviciilor/pachetelor de servicii de călătorie, conform comenzii călătorului.

Categoriile persoanelor vizate sunt:călătorii/pasagerii și membrii familiilor care călătoresc împreună cu aceștia.

10.4.Drepturile persoanei vizate:

10.4.1.Dreptul de a fi informat- Călătorul are dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele sale sunt prelucrate, durata, scopul prelucrării, temeiul juridic al prelucrării, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor:

10.4.1.1.Destinatarii datelor cu caracter persoană:orice persoană fizică sau juridică-autoritate publică, unități hoteliere, sisteme de rezervări, companii de transport, companii de asigurări medicale;

10.4.2.Dreptul de acces presupune ca Beneficiarul/persoana vizată are dreptul de a obține din partea Organizatorului/Operator o confirmare că se prelucrează sau nu date cu caracter persoană care o privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la modalitatea în care sunt prelucrate;

10.4.3. Dreptul la portabilitatea datelor –Călătorul/Persoana vizată are dreptul de a primi datele cu caracter persoană care o privesc și pe care le-a furnizat Operatorului/Organizator într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și are dreptul de a transmite aceste date altui operator, fără obstacole din partea operatorului caruia i-au fost furnizate datele cu caracter persoană, în cazul în care:

a)prelucrarea se bazează pe consimțământ în temeiul articolului 6 alin.1 litera sau al articolului 9 alin.2 lit a sau pe un contract, în temeiul art.6 alin.1 lit b; și

b)prelucrarea este efectuată prin mijloace automate;

10.4.4.Dreptul la ștergerea datelor:-Călătorul/Persoana vizată are dreptul de a solicita ștergerea datelor cu caracter persoană, care o privesc, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul din următoarele motive:

a)datele nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost prelucrate;

b)persoana vizată își retrace consimțământul pe baza căruia are loc prelucrarea, în conformitate cu art.6 alin.1 litera a sau cu articolul 9 alin.2 litera a și nici nu există nici un alt temei juridic pentru prelucrare;

c)persoana vizată se opune prelucrării în temeiul art.21 alin.1 și nu există motive care să prevaleze în ceea ce privește prelucrarea;

d)datele au fost prelucrate ilegal;

e)datele cu caracter persoană trebuie șterse pentru îndeplinirea unei obligații legale;

f)datele cu caracter persoană au fost colectate în legătură cu oferirea de servicii societăților informaționale;

10.4.5. Dreptul la opoziție vizează dreptul Călătorului/Persoanei vizate de a se opune prelucrării datelor persoanele 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 persoană are drept scop marketingul direct, Persoana vizată/călătorul are dreptul de a se opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

10.4.6. Dreptul la restricționarea prelucrării- Persoana vizată/Călătorul are dreptul de a obține din partea operatorului restricționarea prelucrării în cazul în care se aplică în următoarele cazuri:

a)Persoana vizată/Călătorul contestă exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite operatorului să verifice exactitatea datelor;

b) prelucrarea este ilegală iar persoana vizată/călătorul se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;

c) operatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării dar persoana vizată i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;

d) persoana vizată/călătorul s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei vizate;

10.4.7 Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizată/Călătorul 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/călător și un operator de date/organizatorul;

b) este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului/organizatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate/călătorului; sau

c) are la bază consimțământul explicit al persoanei vizate/călătorului.

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, Organizatorul 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, persoanei vizate/călătorului îi 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 cadrul Organizatorului este înființată o adresă de email office@numajourneys.ro

În România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro.

10.5. Obligațiile Agenției Organizatoare izvorate din prelucrarea datelor cu caracter personal:

10.5.1 Organizatorul va:

a) prelucra datele cu caracter personal ale călătorului cu bună-credință și în conformitate cu cerințele impuse de Regulament;

b) stoca datele personale într-o formă care să permită identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesară realizării scopurilor în care datele sunt colectate și în care vor fi ulterior prelucrate;

c) respecta toate condițiile de securitate a datelor cu caracter personal astfel cum sunt aceste condiții stabilite prin normele legale aplicabile și prin instrucțiunile primite de la călător;

d) prelucra datele cu caracter personal ale călătorului în mod legal, echitabil și transparent față de persoana vizată; Organizatorul va colecta datele în scopuri determinate, explicite și legitime, ulterior nefiind permisă prelucrarea într-un mod incompatibil acestor scopuri.

e) acorda asistență călătorului prin măsuri tehnice și organizaționale, în măsura posibilităților, la asigurarea exercitării drepturilor acestora prevăzute în Capitolul III al Regulamentului

f) notifica călătorul fără întârziere nejustificată după ce a luat la cunoștință de o încălcare a securității datelor cu caracter personal (semnificând o încălcarea a securității care a dus la distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesarea datelor cu caracter personal ale călătorului transmise, stocate sau prelucrate în orice alt mod) și vor informa călătorul asupra evoluțiilor relevante. Notificarea transmisă călătorului va include cel puțin 1) natura încălcării; 2) categoriile datelor afectate; 3) consecințele identificate și potențiale ale încălcării și 4) măsurile pe care organizatorul le ia pentru a diminua consecințele încălcării. Organizatorul va lua orice măsuri necesare pentru a atenua un (potențial) prejudiciu ca rezultat al încălcării. La cererea călătorului, Organizatorul va furniza orice informații adiționale cu privire la încălcare și va asista călătorul la notificarea încălcării către autoritatea de supraveghere și/sau persoanele vizate implicate;

g) distruge sau vor returna călătorului datele personale, după încheierea furnizării serviciilor referitoare la prelucrare, și vor distruge copiile existente, cu excepția cazului în care legislația aplicabilă impune stocarea datelor personale ale călătorului, caz în care va informa călătorul în acest sens;

h) furniza călătorului toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor specificate în această clauză.

g) șterge datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, dacă persoana vizată își retrage consimțământul pe baza căruia are loc prelucrarea și nu există vreun alt temei juridic pentru prelucrare;

h) va restricționa prelucrarea în următoarele cazuri:

călătorul contestă exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite operatorului să verifice exactitatea datelor;

prelucrarea este ilegală, iar călătorul se opune ștergerii datelor cu caracter persoană, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;

organizatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter persoană în scopul prelucrării, dar călătorul i le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;

călătorul s-a opus prelucrării, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale călătorului.

10.5.2 Organizatorul se obliga sa protejeze sistemele de prelucrare a datelor cu caracter persoană pe care le opereaza impotriva accesului neautorizat, precum si impotriva atacurilor de orice fel, din partea propriilor angajati sau a tertilor si le va proteja impotriva distrugerii accidentale sau a pierderii. Organizatorul se va asigura de faptul ca, se poate verifica si constata ulterior daca si cine a introdus, modificat sau indepartat date in sistemele de prelucrare a datelor cu caracter persoană pe care le utilizeaza in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale. Organizatorul declara si garanteaza ca va aplica masurile tehnice si organizatorice implementate si comunicate, in mod corespunzator de catre călător, pentru protejarea datelor cu caracter persoană impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului neautorizat, precum si impotriva oricarei alte forme de prelucrare ilegale.

10.5.3. Organizatorul nu va putea utiliza datele cu caracter persoană primite de la călător pentru alt scop decat cele stabilite de călător (inclusiv în scopuri de reclama, marketing si publicitate și nu va include datele cu caracter persoană ale călătorului în niciunul dintre produsele sau serviciile oferite de Prestator către terți), în legatura cu prestarea serviciilor sau ca urmare a instructiunilor scrise primite de la acesta si nu va putea dezvalui datele persoanele unor terte persoane (cu exceptia angajatiilor / subcontractorilor Organizatorului care au nevoie sa aiba acces la aceste date pentru executarea contractului) fără acordul scris prealabil al călătorului.

10.5.4. Organizatorul va asigura:

i. Fiabilitatea oricărui angajat sau persoană al subcontractorului care are acces la datele cu caracter persoană ale călătorului;

ii. Că toți angajații și persoana subcontractorului implicați în prelucrarea datelor cu caracter persoană ale călătorului au fost instruiți cu privire la securitatea, protecția și manipularea datelor cu caracter persoană, și

iii. Că persoanelor împuternicite să prelucreze datele cu caracter persoană ale călătorului s-au angajat la protejarea confidențialității acestora și că își vor îndeplini obligațiile în strictă conformitate cu clauza de confidențialitate și aceste prevederi când prelucrează datele cu caracter persoană ale călătorului.

10.5.5. Organizatorul, nu va prelucra și nu va permite prelucrarea datelor cu caracter persoană ale călătorului în afără Spațiului Economic European, cu exceptia datelor strict necesare îndeplinirii obligatiilor asumate de catre organizator prin prezentul contract, și va acorda asistență călătorului pentru a respecta orice obligație prevăzută în Regulament și orice legislație aplicabilă în materia protecției datelor.

10.5.6. În cazul incalcarii accidentale a securitatii datelor cu caracter persoană, Organizatorul se obliga:

i) să notifice Autorității de Supraveghere competente orice încălcare a securității datelor cu caracter persoană, în termen de cel mult 72 de ore de la data la care a luat la cunoștință de aceasta.

ii) sa păstreze documente referitoare la toate cazurile de încălcare a securității datelor cu caracter persoană, care cuprind o descriere a situației de fapt în care a avut loc încălcarea securității datelor cu caracter persoană, a efectelor acesteia și a măsurilor de remediere întreprinse. Această documentație permite autorității de supraveghere să verifice conformitatea cu prezentul articol.

iii) să comunice călătorului orice încălcare a securității datelor cu caracter persoană, fără întârzieri nejustificate, mai ales atunci când încălcare este susceptibilă să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile persoanei fizice.

10.6. Clauzele contractuale standard ce urmează a fi emise în aplicarea GDPR de către Comisia Europeana si, după caz, autoritatea de supraveghere competente, devin parte integranta a prezentului contract.

XI. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR („SAL”)

11.1. Soluționarea alternativa a litigiilor („SAL”) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

11.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorate din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

11.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XII. DISPOZIȚII FINALE

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

12.2. În toate cazurile în care Bonul de comandă parte integrantă a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comandă vor prevala.

12.3. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

12.4. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunostință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

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

12.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

12.7. Clauzele prezentului contract au aplicabilitate generală iar în condițiile în care în cadrul anexelor (bonului de comandă), există termeni și condiții specifice, vor prevala clauzele acestui contract,

Agenția de turism organizatoare

NUMA JOURNEYS SRL

Reprezentant legal

BOGDAN DRAGAN

Administrator Prin împuternicit(agentul)

.....

Semnatura și stampila

Călător

Nume și Prenume

ANEXA 1
ACORD PRIVIND COMUNICAREA COMERCIALĂ

Subsemnatul, (nume/prenume) telefon: adresa de e-mail..... solicit Agenției de turism NUMA JOURNEYS S.R.L. transmiterea de informații și oferte de călătorie relevante pentru solicitările mele.

o Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal să fie prelucrate de NUMA JOURNEYS SRL în vederea comunicării ofertei solicitate.

o Sunt/Nu sunt de acord ca datele mele să fie prelucrate de NUMA JOURNEYS SRL în scopuri de marketing (primirea de oferte promotionale, reduceri speciale) prin următoarele modalități:

Newslettere SMS Telemarketing

Data.....

Semnatura