

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

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

### Partile contractante:

**SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL** - agentia BERS Travel & Events, cu sediul in Municipiul Bucuresti, Bd. Unirii nr. 72, Bl J3C, Tronson 2, Et 1, Birou 101, Sector 3, tel: 0314 328 303, mobil: 0726 109 644, email: [office@berstravel.ro](mailto:office@berstravel.ro) avand Codul Unic de Inregistrare RO20060821 si numarul de ordine la Registrul Comertului J40/21276/2006, Cont Bancar RO29INGB0000999901508448, deschis la ING BANK, licenta turism nr. 413 din data de 27.12.2018, Polita de Asigurare emisa de Societatea de Asigurare - Reasigurare CITY INSURANCE seria BN nr. 000000974, valabila pana la data de 04.12.2019, afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.holidayclub.ro/contact/](http://www.holidayclub.ro/contact/) reprezentata prin Dna. Elena Madalina Neagu, in calitate de Director Agentie, denumita in continuare **AGENTIA**;

Si

Calatorul / reprezentantul calatorului domnul / doamna ..... domiciliat / domiciliata in ....., telefon ....., posesor / posesoare al / a buletinului / cartii de identitate seria ....., nr. ...., eliberat / eliberata de ..... la data de ....., denumit in continuare **CALATOR**

au convenit la incheierea prezentului contract.

### I. Obiectul contractului

**1.1.** Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

|  |  |
|--|--|
| NUME TITULAR:  | C.I.:  |
| TELEFON:   | ADRESA:  |
| PRET TOTAL:  | STATUS:  |
| AVANS:   | CHITANTA NR.:  |
| REST DE PLATA:   | DATA SCADENTA A PLATII:  |
| NUME CALATORI:   |  |
| SERVICII:  |  |
| Doresc sa inchei asigurare STORNO                                | Nu doresc sa inchei asigurare STORNO   |
| Doresc sa inchei asigurare MEDICALA                              | Nu doresc sa inchei asigurare MEDICALA                                       |
| NUMARUL MINIM DE PERSOANE NECESAR PENTRU REALIZAREA PROGRAMULUI: |  |
| Nu exista un numar minim   | ..... persoane iar termenul limita de informare in caz de anulare este ..... |
| AGENT DE TURISM:   |  |

### II. Incheierea contractului

**2.1.** Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.

Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pana la .....% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

1. In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei penalitati conform cap. VI.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data

semnarii bonului de comanda, calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**2.2.** Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inregistrat in documentele de calatorie.

### **III. Pretul contractului si modalitati de plata**

**3.1.** Pretul contractului este de ..... si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inregistrari puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

**3.2.** Modalitati de plata:

**3.2.1.** La incheierea contractului se percepe un avans de .....% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

-  
-  
-

**3.3.** Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta al BNR + 2 % din ziua emiterii facturii.

### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei**

**4.1.** Agentia se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie / standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza calatorului un bon de comanda, daca considera necesar.

**4.2.** In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

In cazurile prevazute la pct. 4.7. lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

**4.3.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea / aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inregistrata in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

**4.4.** In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

**4.5.** Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare / imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de calator ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

**4.6.** In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

c) in cazul in care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreeat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

**4.6.0.** Agentia are dreptul sa solicite calatorului efectuarea platii finale cu cel mult 5 zile inainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie in baza carora calatorul poate efectua serviciile de calatorie achizitionate.

**4.6.1.** Calatorul informeaza, fara intarzieri nejustificate, agentia de turism organizatoare in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

**4.6.2.** In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, agentia de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

**4.6.3.** In cazul in care agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea potrivit pct. 4.6.2. lit. a) sau b), se aplica prevederile pct 4.6.14.

**4.6.4.** Fara a aduce atingere exceptiilor prevazute la pct. 4.6.2., in cazul in care agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

**4.6.5.** Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, agentia de turism organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

**4.6.6.** In cazul in care serviciile alternative propuse, conform pct.4.6.5, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, agentia de turism organizatoare acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

**4.6.7.** Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform pct.4.6.5 doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

**4.6.8.** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

**4.6.9.** Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 4.6.7., calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri in conformitate cu pct. 4.6.14, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

**4.6.10.** Daca pachetul include transportul de pasageri, agentia de turism organizatoare asigura de asemenea, in cazurile prevazute la pct. 4.6.8. si 4.6.9., repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

**4.6.11.** In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, agentia de turism organizatoare suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti pe calator. Daca in legislatia specifica privind drepturile pasagerilor sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

**4.6.12.** Limitarea costurilor prevazuta la pct. 4.6.11. nu se aplica persoanelor cu mobilitate reduca, astfel cum sunt definite la art. 2 lit.(a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate reduca in timpul calatoriei pe calea aerului, si insotitorilor acestora.

**4.6.13.** Limitarea costurilor prevazuta la pct. 4.6.11. nu se aplica femeilor insarcinate si minorilor neinsotiti si nici persoanelor care au nevoie de asistenta medicala speciala, cu conditia ca agentia de turism organizatoare sa fi fost informata cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului.

**4.6.14.** Agentia de turism organizatoare nu are dreptul sa invoce circumstante inevitabile si extraordinare pentru a limita raspunderea in temeiul pct. 4.6.11, daca furnizorul de transport in cauza nu poate invoca astfel de circumstante in temeiul legislatiei Uniunii Europene.

(1) Calatorul beneficiază de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care agentia de turism organizatoare dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului.

(2) Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea agentiei de turism organizatoare pentru orice

daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara intarzieri nejustificate.

(3) Calatorul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care agentia de turism organizatoare dovedeste că neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii:

a) este imputabila calatorului;

b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;

c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

(4) In masura in care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana limiteaza valoarea despagubirii sau conditiile in care este platita despagubirea de catre furnizorul unui serviciu de calatorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitari sunt aplicabile si pentru agentia de turism organizatoare.

(5) Contractul privind pachetul de servicii de calatorie poate limita despagubirea care trebuie platita de agentia de turism organizatoare, atat timp cat o astfel de limitare nu se aplica vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta si nu se ridica la mai putin de triplul pretului total al pachetului, atunci cand alin. (4) nu este aplicabil.

(6) Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului in temeiul OG. 2/2018 nu aduc atingere drepturilor calatorilor in temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile si obligatiile calatorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind raspunderea in caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European si al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care calatoresc pe mare si pe cai navigabile interioare si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 si al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European si al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care calatoresc cu autobuzul si autocarul si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 si in temeiul conventiilor internationale.

(7) Despagubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul OG 2/2018 si despagubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor și convențiilor internationale prevazute la alin. (6) se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

**4.7.** Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

**4.8.** Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 10 zile, dar nu mai putin de 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile ;

b) denumirea, sediul / adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.10., 5.11. si 5.13.

**4.9.** Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

**4.10.** Agentia de turism organizatoare acordă asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in special prin:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatare, autoritatile locale si asistenta consulara;

b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

**4.11.** In cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, agentia de turism organizatoare are posibilitatea sa pretinda un comision echivalent cu costurile efectiv suportate de agentie pentru asistenta calatorului. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate

de agentia de turism organizatoare.

## **V. Drepturile si obligatiile calatorului**

**5.1.** In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a tuturor comisiunilor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

**5.1.1.** Agentia de turism informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

**5.1.2.** Agentia de turism prezinta persoanei care transfera contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisiunile sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

**5.1.3.** Serviciile de calatorie, achitate total sau partial cu vouchere de vacanta, nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din ONG nr 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

**5.2.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

**5.3.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate rezilia / denunta unilateral contractul fara nicio obligatie fata de Agentie, acesta avand dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2. modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, iar in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea / denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

**5.5.** In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** In cazul in care calatorul reziliaza / denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, daca acesta este oferit de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara daca acesta este oferit de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

**5.7.** In toate cazurile mentionate la pct. 5.6., calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, care se poate ridica maxim la triplul pretului pachetului de servicii turistice contractat, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

- (i) 20 de zile inainte de inceperea executării pachetului, in cazul calatoriilor care durează mai mult de sase zile;
- (ii) 7 zile inainte de inceperea executării pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
- (iii) 48 de ore inainte de inceperea executării pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executării pachetului.

c) in situatia unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7. lit. a) si b);

**5.8.** Calatorul are dreptul sa rezilieze / denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea / denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maxim triplul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

**5.9.** In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

Atunci cand calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea / denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

**5.10.** Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiu, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

**5.11.** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

**5.12.** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

**5.13.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei / desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

**5.14.** Agentia de turism recomanda calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

**5.15.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.16.** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

**5.17.** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orele vor fi suportate de catre acesta.

**5.18.** In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **VI. Renuntari, penalizari, despagubiri**

**6.1.** In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

**6.1.1.** In cazul serviciilor turistice externe, penalizarile sunt de:

a) ..... % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de ..... zile calendaristice inainte de data plecării;

b) ..... % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul ..... - ..... de zile calendaristice inainte de data plecării;

c) ..... % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de ..... zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

d) ..... % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) ....., indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

**6.1.2.** In cazul serviciilor turistice interne, penalizarile sunt de:

a) ..... % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de ..... zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

b) ..... % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de ..... zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

c) ..... % din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) ....., indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

**6.2.** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

**6.3.** Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

**6.4.** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1. lit. c) sau d), respectiv 6.1.2. lit. b) sau c) se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare / destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**6.6.** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**6.7.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

**6.8.** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

**6.9.** Toate sumele mentionate la pct. 6.1., 6.2., 6.4. si 6.5. se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VII. Reclamatii**

**7.1.** In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei: Telefon: 0314 328 303 / Fax: 0314 328 304 / E-mail: [office@berstravel.ro](mailto:office@berstravel.ro)

**7.2.** Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

## **VIII. Asigurari**

**8.1.** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare - Reasigurare CITY INSURANCE cu sediul in Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru Nr. 93-95, parter, etaj 1, 2, 4 si 5, sector 1, tel. 021 231 00 54 / 79 / 90, fax. 021 231 04 42, email. [office@cityinsurance.ro](mailto:office@cityinsurance.ro), Polita de asigurare seria BN nr. 000000974, valabila pana la data de 04.12.2019, afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.holidayclub.ro/contact/](http://www.holidayclub.ro/contact/)

**8.2.** Conditii in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

**8.2.1.** In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea calatorului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

**8.2.2.** In cazul in care calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

**8.2.3.** Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.2.

**8.2.4.** In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

**8.2.5.** In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, calatorul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

**8.2.6.** Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2., 8.2.3. si 8.2.5.;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

**8.2.7.** Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

**8.2.8.** Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

**8.2.9.** In cazul in care, dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

**8.2.10.** Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

**8.3.** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

**IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihna / tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage / pliante / oferte / alte inscripuri / etc. ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

**X. Dispozitii finale**

**10.1.** Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

**10.3.** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**10.4.** Calatorul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta agentiei de turism.

**10.5. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**10.5.1.** Datele cu caracter personal prelucrate de SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL

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 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 comercializate de catre SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, si al mentinerii / dezvoltarii raporturilor comerciale / contractuale cu dumneavoastra, va putem solicita anumite date cu caracter personal.

In acest sens, SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL poate prelucra, printre altele, urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

**10.5.2.** Persoanele vizate

Persoanele vizate, ale caror date pot fi prelucrate de catre SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, 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.

**10.5.3.** Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal doar in urmatoarele scopuri:

Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea 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, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;

In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

**10.5.4.** SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind *confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia turoperatorilor, 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 calatoriilor de afaceri rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL de*



afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, 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.

#### **10.5.5. Destinarii datelor dumneavoastra cu caracter personal**

Destinatarii datelor inseamna orice persoana fizica sau juridica, autoritatea 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 calatorie, a altor servicii turistice, desfasurarea evenimentelor culturale / sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri, autoritati publice centrale si locale, autoritati 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 catre SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL si nu vor fi furnizate catre alti terti in afara celor mentionati in prezentul document.

#### **10.5.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal**

In vederea realizarii scopului mentionat, SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pe toata perioada de desfasurare a activitatilor SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, pana in momentul in care dumneavoastra sau reprezentantul legal / imputernicit al dvs., veti exercita dreptul de opozitie / de stergere (cu exceptia situatiei in care SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL prelucreaza datele in baza unei obligatii legale sau justifica un interes legitim). Ulterior incheierii operatiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, in scopul pentru care au fost colectate, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal / imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie / de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL si/sau vor fi distruse.

#### **10.5.7. Drepturile persoanelor vizate**

In relatia cu SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, dumneavoastra beneficiati conform prevederilor legale aplicabile de urmatoarele drepturi: *dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor, dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.*

*Dreptul de a fi informat* inseamna ca aveti dreptul de a fi informat cu privire la modul in care datele dvs. sunt prelucrate si motivul prelucrării.

*Dreptul de acces* inseamna ca aveti dreptul de a obtine o confirmare din partea noastra ca prelucram sau nu datele cu caracter personal care va privesc si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii privind modalitatea in care sunt prelucrate datele.

*Dreptul la portabilitatea datelor* se refera la dreptul de a primi datele personale intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si la dreptul ca aceste date sa fie transmise direct altui operator, daca acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

*Dreptul la opozitie* vizeaza dreptul de a va opune prelucrării datelor personale atunci cand prelucrarea este necesara pentru indeplinirea unei sarcini care serveste unui interes public sau cand are in vedere un interes legitim al operatorului. Atunci cand prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveti dreptul de a va opune prelucrării in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, utilizand, daca este cazul, functia de dezabonare inclusa in materialele de marketing.

*Dreptul la rectificare* se refera la corectarea, fara intarzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicata fiecarui destinatar la care au fost transmise datele, cu exceptia cazului in care acest lucru se dovedeste imposibil sau presupune eforturi disproportionale.

*Dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat")* inseamna ca aveti dreptul de a solicita sa va stergem datele cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, in cazul in care se aplica unul dintre urmatoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; va retrageti consimtamantul si nu exista niciun alt temei juridic pentru prelucrare; va opuneti prelucrării si nu exista motive legitime care sa prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie sterse pentru respectarea unei obligatii legale; datele cu caracter personal au fost colectate in legatura cu oferirea de servicii ale societatii informatinale.

*Dreptul la restrictionarea prelucrării* poate fi exercitat in cazul in care persoana contesta exactitatea datelor, pe o perioada care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegala, iar persoana se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea; in cazul in care SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL nu mai are nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta; in cazul in care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale operatorului prevaleaza asupra celor ale persoanei respective.

*Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.* Persoana vizata are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizata sau o afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa. Prevederile mentionate nu se aplica in cazul in care decizia:

1. este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre persoana vizata si un operator de date;
2. este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica operatorului si care prevede, de asemenea,

masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale persoanei vizate; sau  
3. are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate.

In cazul in care, dumneavoastra, direct sau prin reprezentant, va exercitati drepturile mentionate mai sus, in mod vadit nefondat, nejustificat sau excesiv, in special din cauza caracterului repetitiv, SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL poate:

- fie sa perceapa o taxa rezonabila, tinand cont de costurile administrative pentru furnizarea informatiilor sau a comunicarii, sau pentru luarea masurilor solicitate;
- fie sa refuze sa dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastra va este recunoscut dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)

#### **10.5.8. Exercitarea drepturilor dumneavoastra**

Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la adresa: Bucuresti, Bd. Unirii nr 72, Bl. J3C, tronson 2, Birou 101, sector 3, cod postal 030836 sau prin transmiterea unui e-mail catre [data.protection@berstravel.ro](mailto:data.protection@berstravel.ro)

**10.5.9.** Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat (a) corect, complet, ati luat cunostinta de continutul acestui document, il intelegeti pe deplin si sunteti de acord cu:

- faptul ca prelucrarea datelor 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;

- faptul ca SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL va prelucra datele dumneavoastra personale doar in masura in care acest demers este necesar scopului mentionat in prezentul document, cu respectarea masurilor legale de securitate si confidentialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, puteti accesa site-ul [www.holidayclub.ro](http://www.holidayclub.ro) sectiunea Prelucrarea Datelor Cu Caracter Personal.

**10.6. CONSIMTAMANTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRARIII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)**

Subsemnatul / (a), .....,

in calitate de .....,

al minorului / minorilor .....,

in varsta de ..... ani, prin prezenta consimt in numele sau / (lor) ca SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL sa poata prelucra datele cu caracter personal legate de numele si varsta minorului / (lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, in scopul rezervarii / comercializarii pachetelor turistice / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat / (a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atat a datelor personale proprii, cat si protectia datelor personale ale minorului.

**10.7.** Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa foloseasca procedura de solutionare alternativa a litigiilor "SAL" si in ultima instanta, sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**10.8.** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Calator/ Turist/ Beneficiar

Agentia de turism,

Nume si prenume : .....

**SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL**

Semnatura

Prin director Agentie

Elena Neagu

Semnatura / Stampila