

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie
Nr. din

Părțile contractante:

Societatea S.C. EUROSIND S.R.L., cu sediul în BUCUREȘTI, str. Soseaua Vitan-Barzesti nr. 7D-7E, Corp B, Etaj 5, Bucuresti, Sector 4, număr de înregistrare la registrul comerțului J40/918/2011, cod de înregistrare fiscală 27965976, cont bancar RO76 UGBI 0000 2420 1414 5RON, deschis la GARANTI BANK - Agentia GARA DE NORD, pentru Agenția: IMPALA GRAND TOUR, Bucuresti, Sector 3, Splaiul Unirii nr. 313 (cam. 42 si 43), Licenta de turism: 1712/10.04.2019, Scrisoare de garanție bancară nr. 4130245600873 din 09.04.2024 emisa de Garanti Bank SA în favoarea Ministerului Economiei, Antreprenoriatului și Turismului, valabila până la data de 07.04.2026, Operator de date cu caracter personal înscris în registrul general sub numărul 25752. Tel: 0311017997, Fax: 0311017998, Mobil: 0751144195, email office@impala.ro, web: www.impala.ro, reprezentată prin Dna. MARIA VLĂȘCEANU, în calitate de Director Agenție de Turism, denumită în continuare Agenția; ;
și

Călătorul/reprezentantul călătorului, Dl. / Dna.

CI serial/nr

Adresa

Email

Telefon

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher și eliberarea documentelor de plată și călătorie:

Adresa:

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 mijloc electronic;
- b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este posibilă bilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a anulat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de ziua la care turistul solicită serviciile.
1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.
2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;
- c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii 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 turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de 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 turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 50% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

Factura se va achita astfel:

Condiții de plată: _____

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

- a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea pretatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;
 - b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea pretatorilor, după cum urmează:
 - până la 50% din pret la înscriere;
 - diferența de pret cu minim 30 de zile înainte de data plecării.
 - c) pentru ofertele speciale tip Înscrieri Timpurii, Early Booking, altele – diferența se achită până cel mai târziu în data menționată în termenul de plată al ofertei.
- 3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință comunicat de Banca Națională a României în ziua emiterii facturii majorat cu 2% (coeficient de risc valutar).
- 3.4. Agenția de turism 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.
- 3.5. Plata serviciilor de călătorie cu locul de desfășurare în România se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8 / 2009, a Normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare decât pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.
- 3.6. În cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, conform prevederilor OUG 8/2009, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani, Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu fost transmise firmei emitente de vouchere de vacanță, conform procedurii stabilite prin HG 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.7. Pachetul de servicii de călătorie achitat cu vouchere de vacanță, conform prevederilor legale, trebuie să conțină servicii de cazare în locații turistice situate exclusiv pe teritoriul României.

3.8. Pentru călătorii care doresc să efectueze plata către agenție prin transfer bancar pentru serviciile achiziționate toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata respectiv călătorului.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, majorarea prețului cu mai mult de 8% sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale pe care le-a acceptat, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.11 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii 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 prelunge 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 turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorării prețului. Agenția poate modifica prețul contractului și numai dacă modificarea are loc ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul din următoarele aspecte:

- prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi sau aeroporturi;
- cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

4.6. 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 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.

4.7.1. 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.

4.7.2. 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.

4.8. 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 fara a rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

4.9. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art.4.7.2, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.10. Dacă pachetul include transportul de pasageri, agenția de turism organizatoare asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la alin.4.8. și 4.9. repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

4.11. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a pachetului de servicii de calatorie, cu excepția următoarelor cazuri:

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

4.12. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 7 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

- orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenția ui și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenția ui și/sau a detailistului;
- pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

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

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

4.13.2. Agenția de turism 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. 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 cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.
- 5.2. Serviciile trisece achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.
- 5.3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.
- 5.4. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denuța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.
- 5.5. Călătorul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.11 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:
- rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
 - acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 5.6. 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.
- 5.7. În cazul în care călătorul reziliază/denuța unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, călătorul are dreptul:
- să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
 - 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;
 - să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
- 5.8. În toate cazurile menționate la pct. 5.7, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
- 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 târziu de:
 - 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
 - 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
 - 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;
 - anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.11 lit. b);
 - anularea s-a făcut din vina călătorului.
- 5.9. Călătorul are dreptul să rezilieze/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea 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 de călătorie contractat.
- 5.10. 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 turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător. În cazul în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
- 5.11. 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.
- 5.12. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
- 5.13. 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.
- 5.14. 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.
- 5.15. Agenția de turism recomandă călătorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 5.16. 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.
- 5.17. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călătorca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 5.18. 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 călător prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.
- 5.19. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.



VI. Renunțări, 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 serviciilor turistice externe/interne, penalizările sunt de:

- 25 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-16 zile calendaristice înainte de plecare;
- 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare, sau pentru neaparierea la program.

e) ofertele speciale, tip „Early booking” sau „Inscrieri timpurii” se supun următoarelor condiții speciale:

- trebuie achitate integral până la data menționată în contract. În caz contrar, acestea se vor recalcula la tariful standard;
- orice modificare ulterioară adusă unei rezervări care a beneficiat de reducerea Early booking aplicată, duce la pierderea reducerii respective;
- penalizarea este 100% în cazul anumitor rezervări care au beneficiat de Early booking, dacă furnizorul de servicii le impune Agenției.

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic. În situația în care călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/revenirea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de călătorie ulterior.

6.3. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), 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 cu normele legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive, ce țin de persoana acestuia.

6.4. 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 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.

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

6.6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract conform prevederilor art. 5.8 din contract.

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

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

6.9. Toate sumele menționate la 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.

VII. Reclamații

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

Datele de contact ale Agenției:

IMPALA GRAND TOUR, București, Sector 3, Splaiul Unirii nr. 313, cam. 42-43

Telefon: 0311017997; Fax: 0311017998

E-mail: office@impala.ro

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

- neconformitatea nu poate fi remediată;
- 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 pretului 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

8.1.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției prin Scrisoarea de garanție bancară nr. 4130245600873 din 09.04.2024. Banca GARANTI BANK S.A. cu sediul București, Sector 2, Strada Fabrica de Glucoza nr. 5, Novo Park, 3, Business center, clădirea F, etajele 5 și 6, cod postal 020331, în calitate de GARANT, este emitentul scrisorii de garanție bancară nr. 4130245600873/09.04.2024 pentru suma de 3000 euro, SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR (agenție de turism organizatoare) este ORDONATORUL scrisorii de garanție bancară în sensul dispozițiilor art. 2.321 din Codul civil, iar Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului, cu sediul în București, Sector 1, Calea Victoriei nr. 152, cod postal 010096 (autoritatea publică centrală responsabilă în domeniul turismului) este BENEFICIARUL scrisorii de garanție bancară.

8.1.2. Cheltuielile rezonabile efectuate de călător în vederea repatrierii sunt decontate prin intermediul ORDONATORULUI scrisorii de garanție bancară, în condiții de confort similare celor contractate. Aceste cheltuieli nu vor depăși valoarea de achiziție a pachetului.

8.1.3. Obiectul scrisorii de garanție bancară îl constituie garantarea de către GARANTI BANK S.A. a riscului de neplată de către SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR (agenție



de turism organizatoare) a sumelor achitate de călători, cauzată de neexecutarea integrală sau parțială a contractelor de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie încheiate cu aceștia, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare.

8.1.4. SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR furnizează călătorilor formularul prevăzut în anexa nr. 1 la OG nr. 2/2018, care cuprinde informații privind scrisoarea de garanție bancară, care atestă dreptul acestora față de bancă.

8.1.5. Reprezentantul legal sau persoana împuternicită în acest sens al/a băncii poate solicita autorității publice centrale responsabile în domeniul turismului informații referitoare la activitatea agenției de turism organizatoare care solicită emiterea scrisorii de garanție.

8.1.6. Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului transmite băncii informațiile referitoare la:

a) activitatea agenției de turism organizatoare; b) entitatea mandatată de către acesta, care poate transmite dreptul de a solicita plata în cadrul scrisorii de garanție, așa cum s-a prevăzut în mod expres în textul acestui instrument de garantare, în termen de maximum 15 zile de la primirea solicitării în cazul de la lit. a) și maximum 5 zile lucrătoare în cazul de la lit. b).

8.1.7. Banca, emitentă a scrisorii de garanție transmite la solicitarea Ministerului Economiei, Antreprenoriatului și Turismului situația ordonatorilor - agențiile de turism organizatoare pentru care aceasta a emis scrisori de garanție bancară, valoarea fiecărei scrisori de garanție bancară și valabilitatea acestora.

8.1.8. SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR a depus exemplarul original al scrisorii de garanție bancară nr. 4130245600873/09.04.2024 la Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului cu numărul de înregistrare 24600 în 12.04.2024.

8.1.9. SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR poate solicita Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului restituirea originalului scrisorii de garanție bancară numai după finalizarea executării tuturor pachetelor de servicii de călătorie și/sau serviciilor de călătorie asociate, contractate în perioada de valabilitate a respectivei scrisori de garanție bancară și garantate de aceasta.

Procedurile de despăgubire

8.2.1. Perioada de răspundere, în cazul fiecărui contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, începe la data semnării respectivului contract.

8.2.2. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călători în baza contractelor privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agenției de turism organizatoare.

8.2.3. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întregirii la locul de plecare, datorită insolvenței agenției de turism organizatoare, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, la care se adaugă costul repatrierii.

8.2.4. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 2 alin. (4):

a) în cazul nerespectării de către agenția de turism organizatoare a obligațiilor contractuale, călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la emitentul instrumentului de garantare;

b) în cazul insolvenței SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR, călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de emitentul instrumentului de garantare.

8.2.5. În cazul în care călătorul acceptă oferta de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, propusă de către emitentul instrumentului de garantare pentru continuarea derulării pachetului în condițiile prevăzute de prezentul ordin, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.2.6. Indiferent de natura riscului garantat și de momentul producerii evenimentului garantat, nici denunțarea și nici rezilierea contractului ce are ca obiect garantarea nu vor afecta drepturile călătorului față de emitentul instrumentului de garantare, constituit în conformitate cu prevederile legale la data încheierii contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie.

8.2.7. Răspunderea emitentului instrumentului de garantare, în cazul fiecărui contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, încetează în una dintre următoarele situații, indiferent care dintre acestea intervine mai întâi:

a) finalizarea derulării pachetului de servicii de călătorie, executat conform contractului respectiv;

b) încetarea contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie în condițiile legii;

c) rambursarea tuturor sumelor convenite călătorilor de către agenția de turism organizatoare sau de către un terț, iar în cazul rambursării parțiale, răspunderea emitentului instrumentului de garantare se diminuează în mod corespunzător;

d) plata despăgubirii datorate de către emitentul instrumentului de garantare.

8.2.8. Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agenției de turism organizatoare, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate potrivit condițiilor contractuale, cu respectarea prevederilor OG nr. 2/2018, la solicitarea călătorului.

8.2.9. În cazul în care agenția de turism organizatoare aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea călătorului, călătorul anunță imediat emitentul instrumentului de garantare.

8.2.10. În cazul în care călătorul solicită de la SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către agenția de turism organizatoare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire; călătorul are obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.2.11. Călătorul poate solicita SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR, aflate în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de călător și/sau a costului repatrierii astfel:

a) în situația în care data încheierii executării pachetului neexecutat/executat parțial este anterioară datei declarării insolvenței, în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței;

b) în situația în care data încheierii executării pachetului este ulterioară datei declarării insolvenței, în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii pachetului.

8.2.12. În situația în care se dispune radierea persoanei juridice titulare a licenței de turism ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct emitentului instrumentului de garantare în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.2.13. În situația prevăzută la alin. (3), călătorul poate solicita SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.2.14. Călătorul notifică în scris emitentul instrumentului de garantare al cărui beneficiar este, în legătură cu solicitarea adresată SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR privind rambursarea sumelor achitate de călător și/sau a costului repatrierii, în termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării prevăzute la alin. (11), (12) sau (13), după caz.

8.2.15. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la alin (9) sau (12), după caz,

călătorul transmite emitentului instrumentului de garantare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:



- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la alin. (10) sau (13), după caz;
- c) copiile de pe documentele de plată achitate, cum ar fi chitanțe, ordine de plată, fără ca enumerarea să fie exhaustivă, în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) copiile de pe documentele de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.2.16. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către emitentul instrumentului de garantare a documentelor justificative de la călător.

8.2.17. În cazul în care, după plata despăgubirii, SC EUROSIND SRL – Agenția de turism IMPALA GRAND TOUR plătește sumele datorate călătorului, călătorul restituie emitentului instrumentului de garantare despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de la agenția de turism organizatoare a sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii, după caz.

8.2.18. Prin plata despăgubirii și în limita acesteia, emitentul instrumentului de garantare se subrogă în toate drepturile călătorului împotriva agenției de turism organizatoare și este mandatat să folosească toate mijloacele legale pentru recuperarea despăgubirii plătite.

8.2.19. În cazul retragerii licenței de turism a agenției de turism organizatoare de către autoritatea publică centrală responsabilă în domeniul turismului, emitentul instrumentului de garantare are dreptul de a rezilia contractul încheiat cu agenția de turism organizatoare, având ca obiect garantarea pachetelor în cazul insolvenței acesteia.

8.2.20. În cazul prevăzut la alin. (18), emitentul instrumentului de garantare este răspunzător în continuare exclusiv pentru contractele de comercializare a pachetelor de călătorie încheiate înainte de data rezilierii.

8.2.21. Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului informațiile cuprinse în prezentele proceduri.

8.2.22. În cazul garantării prin scrisoare de garanție bancară, toate procedurile de despăgubire se derulează prin intermediul autorității publice centrale responsabile în domeniul turismului, Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului.

8.2.23. Operațiunile prevăzute la art. 3 alin. (4) și (9)-(13), art. 4 alin. (6), (7) și (9), art. 5 alin. (6), (12) și (16) și pct. X lit. h)-l) din anexa la prezentele proceduri pot fi efectuate și prin intermediul instrumentelor electronice de comercializare în platforme electronice sau alte mijloace electronice comunicate public de autoritatea publică centrală responsabilă în domeniul turismului.

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

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



X. Protecția datelor cu caracter personal

10.1. Agenția se obliga sa respecte obligatiile 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 fara a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora, asigurarea masurilor tehnice și organizatorice de securitate și protecția datelor cu caracter personal, conform legii. EUROSIND SRL este operator de date cu caracter personal înscris în registrul general sub numărul 25752.

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

10.3. Obiectul, durata, natura și scopul prelucrării datelor cu caracter personal ale Calatorului precum și tipul datelor personale și categoriile de persoane vizate sunt:

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

Durata prelucrării este echivalentă cu perioada de timp cuprinsă între momentul exprimării acordului de prelucrare și a încheierii contractului și data la care calatorul sau reprezentantul legal al acestuia va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, cu excepția în care Agenția 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 calatorie, conform comenzii calatorului.

Categoriile persoanelor vizate sunt: calatorii/pasagerii și membrii familiilor care calatoresc împreună cu acestia.

10.4. Drepturile persoanei vizate:

10.4.1. Dreptul de a fi informat: Calatorul 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 personal: 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 Agenției/Operator o confirmare ca se prelucraza sau nu date cu caracter personal 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: Calatorul/Persoana vizată are dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc și pe care le-a furnizat Operatorului/Agenției 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-a fost furnizate datele cu caracter personal, în cazul în care:

a) prelucrarea se bazează pe consimțământ în temeiul articolului 6 alin.1 litera a 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: Calatorul/Persoana vizată are dreptul de a solicita ștergerea datelor cu caracter personal, 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 reține consimțământul pe baza caruia 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 personal trebuie șterse pentru îndeplinirea unei obligații legale;

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

10.4.5. Dreptul la opoziție vizează dreptul Calatorului/Persoanei vizate de a se opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, Persoana vizată/calatorul 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/Calatorul are dreptul de a obține din partea operatorului restricționarea prelucrării în cazul în care se aplică în următoarele cazuri:

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

b) prelucrarea este ilegală iar persoana vizată/calatorul 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 solicită pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept în instanță;

d) persoana vizată/calatorul 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/Calatorul 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:

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

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, Agentia 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/calatorului îi este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o acțiune de atac la instanța de judecată în acest scop, Agentia pune la dispoziție adresa de email protectie_date@impala.ro;

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

10.5. Obligațiile Agentiei izvorate din prelucrarea datelor cu caracter personal:

10.5.1 Agentia va:

- prelucra datele cu caracter personal ale calatorului cu buna-credință și în conformitate cu cerințele impuse de Regulament;
- stoca datele personale într-o formă care să permită identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesară realizării scopurilor în care datele sunt colectate și să nu fie ulterior prelucrate;
- 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 calator;
- prelucra datele cu caracter personal ale calatorului în mod legal, echitabil și transparent față de persoana vizată; Agentia va colecta datele în scopuri determinate, explicite și legitime, ulterior nefiind permisă prelucrarea într-un mod incompatibil acestor scopuri.
- acorda asistență calatorului prin măsuri tehnice și organizaționale, în măsura posibilităților, la asigurarea exercitării drepturilor acestora prevăzute în Capitolul III al Regulamentului
- notifica calatorul fără întârziere nejustificată după ce a luat la cunoștință de o încălcare a securității datelor cu caracter personal (semnificând o încălcare a securității care a dus la distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesarea datelor cu caracter personal ale calatorului transmise, stocate sau prelucrate în orice alt mod) și vor informa calatorul asupra evoluțiilor relevante. Notificarea transmisă calatorului va include cel puțin 1) natura încălcării; 2) categoriile datelor afectate; 3) consecințele identificate și potențiale ale încălcării și 4) măsurile pe care Agentia le ia pentru a diminua consecințele încălcării. Agentia va lua orice măsuri necesare pentru a atenua un (potențial) prejudiciu ca rezultat al încălcării. La cererea calatorului, Agentia va furniza orice informații adiționale cu privire la încălcare și va asista calatorul la notificarea încălcării către autoritatea de supraveghere și/sau persoanele vizate implicate;
- distrugă sau vor returna calatorului 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 calatorului, caz în care va informa calatorul în acest sens;
- furniza calatorului toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor specificate în această clauză.
- sterge 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;
- va restricționa prelucrarea în următoarele cazuri:

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

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

Agentia nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar calatorul îi le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;

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

10.5.2 Agentia se obliga sa protejeze sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le opereaza impotriva accesului neautorizat, precum si impotriva atacurilor de orice fel, din partea propriilor angajati sau a terților si le va proteja impotriva distrugerii accidentale sau a pierderii. Agentia 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 personal pe care le utilizeaza in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale. Agentia declara si garanteaza ca va aplica masurile tehnice si organizatorice implementate si comunicate, in mod corespunzator de catre calator, pentru protejarea datelor cu caracter personal impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului neautorizat, precum si impotriva oricarei alte forme de prelucrare ilegale.

10.5.3. Agentia nu va putea utiliza datele cu caracter personal primite de la calator pentru alt scop decat cele stabilite de calator (inclusiv in scopuri de reclama, marketing si publicitate și nu va include datele cu caracter personal ale calatorului în niciunul dintre produsele sau serviciile oferite de Prestator către terți), în legatură cu prestarea serviciilor sau ca urmare a instrucțiunilor scrise primite de la acesta și nu va putea dezvalui datele personale unor terțe persoane (cu excepția angajaților / subcontractorilor Agentia ui care au nevoie să aibă acces la aceste date pentru executarea contractului) fara acordul scris prealabil al calatorului.

10.5.4. Agentia va asigura:

- Fiabilitatea oricărui angajat sau personal al subcontractorului care are acces la datele cu caracter personal ale calatorului;
- Că toți angajații și personalul subcontractorului implicați în prelucrarea datelor cu caracter personal ale calatorului au fost instruiți cu privire la securitatea, protecția și manipularea datelor cu caracter personal, și
- Că persoanelor împuternicite să prelucreze datele cu caracter personal ale calatorului 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 personal ale calatorului.

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

10.5.6. În cazul încălcării accidentale a securității datelor cu caracter personal, Agentia se obliga:

- să notifice Autorității de Supraveghere competente orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, în termen de cel mult 72 de ore de la data la care a luat la cunoștință de aceasta.
- să păstreze documente referitoare la toate cazurile de încălcare a securității datelor cu caracter personal, care cuprind o descriere a situației de fapt în care a avut loc încălcarea securității datelor cu caracter personal, a efectelor acesteia și a măsurilor de remediere întreprinse. Această documentație permite autorității de supraveghere să verifice conformitatea cu prezentul articol.
- să comunice calatorului orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, 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 Europeană și, după caz, autoritatea de supraveghere competentă, devin parte integrantă a prezentului contract.

XI. Dispoziții finale

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

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

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

11.4. Călătorul declară că Agentia de turism 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 mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.



11.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.
11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia de turism **IMPALA GRAND TOUR**
Director,
Maria VLĂȘCEANU
Ștampila



Călătorul/reprezentantul călătorului,

ANEXA nr. 1:

PARTEA 1:

PARTEA A - Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie atunci când este posibilă utilizarea de hyperlinkuri

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea (societățile) XY va (vor) fi pe deplin responsabilă (responsabile) pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea (societățile) XY deține (dețin) protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine (devin) insolventă (insolvente).

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

- Călătorii vor primi toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
 - Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
 - Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
 - Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
 - Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
 - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea integrală a oricărui plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
 - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
 - În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.
 - În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
 - Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod ne corespunzător.
 - Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
 - În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care aceasta intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecția în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.
- În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.
- În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.
- Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

PARTEA 2:

PARTEA B - Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea (societățile) XY va (vor) fi pe deplin responsabilă (responsabile) pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea (societățile) XY deține (dețin) protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine (devin) insolventă (insolvente).

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
 - Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
 - Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
 - Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
 - Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
 - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricărui plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
 - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
 - În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.
 - În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
 - Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod ne corespunzător.
 - Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
 - În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecția în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.
- În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.
- În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.
- [Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului nr. 2/2018]



PARTEA 3:**PARTEA C - Formular cu informații standard în cazul în care agenția de turism organizatoare transmite date unui alt comerciant în conformitate cu art. 3 pct. 12 lit. b) pct. (v)**

Dacă încheiați un contract cu societatea AB în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării de rezervare din partea societății XY, serviciul de călătorie prestat de XY și AB va constitui un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea XY va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea XY deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale cu privire la serviciile de călătorie înainte de încheierea contractului privind pachetul de călătorie.
 - Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
 - Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
 - Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
 - Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
 - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
 - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
 - În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvate și justificabile.
 - În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
 - Călătorii au de asemenea dreptul la reducerea prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
 - Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care un călător se află în dificultate.
 - În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.
- În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.
- În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz, Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

