

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII DE CALATORIE

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

### PARTILE CONTRACTANTE:

S.C. HOLIDAY TOUR MURES S.R.L. cu sediul în TARGU MURES, str. BD 1 DEC 1918 NR 209, cod unic de înregistrare 31862820, înregistrat la Oficiul Național al Registrului Comerțului din TARGU MURES cu numărul J26/611/2013, titulară a Licenței de turism nr. 1336/04.03.2019, pentru Agenția de turism HOLIDAY TOUR MURES, tipul agentiei ORGANIZATOARE cu sediul în TARGU MURES, str. 1 DECEMBRIE 1918 Nr. 209/4, polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, serla I nr. 58570, emisa de catre Omniaslg VIG SA - Sucursala Mures, valabila de la data de 01/01/2024 pana la 31/12/2024, reprezentată prin ZSIGMOND ZSOLT, în calitate de DIRECTOR, denumită în continuare **Agentia**,

Și:

..... cu Adresa in Str. ...., Nr. ..., Bl. ...,  
Sc. ..., Et. ..., Ap. ..., Sect. ..., Loc. ...., Jud. ...., CNP: ....., C.I.  
....., tel. ...., email ....., numit in continuare **Călător**, au  
convenit la încheierea prezentului contract:

### I. Obiectul contractului

- Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă - tratament, bilet de excursie, sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) și eliberarea documentelor de plata și calatorie.
- Agentia comercializeaza urmatorul pachet de servicii de calatorie, conform programului excursiei publicat in materialele de prezentare: cataloage, brosură, pliante și alte oferte letrice sau pe site-ul agentiei [www.holidaytourmures.ro](http://www.holidaytourmures.ro), considerat anexa la prezentul contract.
- Pentru preturile exprimate in EUR, plata se poate face și in LEI la cursul BNR din ziua platii + 2%.

### II. Încheierea contractului

2.1 Contractul se încheie in momentul in care Calatorul solicita rezervarea unui pachet turistic, și primește confirmarea scrisă a disponibilitatii și rezervării din partea Agentiei:, după caz, in oricare din urmatoarele situatii:

- Este responsabilitatea agentiei de turism organizatoare de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, sms, email, etc) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.
- Pentru procesarea unei rezervari de pachet de servicii de calatorie, Agentia va solicita un avans de pana la 30% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.
- Documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, se elibereaza doar după achitarea integrala a pachetului de servicii și la termenul comunicat de catre agentia turoperatoare, după caz.

2.2 Pentru pachetele propria Holiday Tour Mures

- Turistul va încheia cu Agentia CONTRACTUL DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE, iar oferta pachetului turistic este parte integranta a prezentului contract, împreună cu toate termenele mentionate in oferta;

- b. Inscriserile încep din momentul lansării programului, cu plata unui avans conform ofertei, și se încheie la epuizarea locurilor;
- c. Daca nu sunt specificate alte termene de plata in oferta pachetului, diferența de până la 50% din valoarea totală a pachetului de servicii se achită cu 60 de zile înainte de data plecării;
- d. Plata integrala a pachetelor trebuie sa fie facuta cu maxim 45 de zile inaintea datei de incepere a programului;
- e. In momentul semnarii CONTRACTULUI DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE, turistul isi asuma plata diferentei stipulate in program in cazul neintrunirii grupului minim de turisti;
- f. Itinerarul si/sau perioada se pot modifica in functie de factori obiectivi care tin de conditiile de calatorie in perioada mentionata in itinerary.

2.3 In cazul contractelor negociate in afara spatiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative, aprobata cu modificari prin Legea nr. 157/2015, se furnizeaza calatorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie pe suport hartie sau, in cazul in care calatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

2.4 Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice.

In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale in urmatoarele cazuri:

- g. Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic (email, fax etc.) de pe adresa de email declarata de Calator ca adresa de corespondenta si contact;
- h. Exprimarea acordului prin achitarea de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de catre Agentie.

2.5 Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

### III. Prețul contractului si modalitati de plata

3.1 Pretul contractului este de ..... **Euro**, se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A. 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 inscrisuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2 Tariful pentru copil este valabil in cazul in care acesta va sta in camera cu doi adulti. Pentru a beneficia de tariful de copil acesta trebuie sa nu fi depasit la data inceperii calatoriei varsta mentionata in oferta.

3.3 In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determina anulara rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determina anulara rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

### 3.4 Conditii si termene de plata:

- a. La incheierea contractului se va percepe un avans conform graficului de plata din BONUL DE COMANDA.
- b. Termenul pentru plata integrala a pachetului de servicii va fi pana cel tarziu cu 31 de zile calendaristice inainte de data inceperii serviciilor.
- c. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 45 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral.
- d. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea, cu penalizarile aferente, 100% din valoarea achitata la data renuntarii.
- e. In situatia in care Calatorul solicita servicii de calatorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesita confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris sau alte mijloace de comunicare;
- f. Plata serviciilor de calatorie aferente contractului se poate efectua in conturile agentiei mentionate in prezentul contract, cat si pe factura de servicii, cat si numerar la sediile Agentiei.
- g. Plata se poate efectua atat in valuta specificata in contract (EURO) sau echivalentul in RON calculat la cursul BNR din data platii +2% marja de fluctuatie schimb valutar.

## IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1 Agentia se obliga sa furnizeze Calatorului un bon de comandă, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie 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 de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism organizatoare sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia de turism organizatoare poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. Inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia are dreptul sa modifice in mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, daca aceste modificari sunt nesemnificative si sa il informeze pe Calator cu privire la modificare intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu cel puțin 24 de ore inainte de data inceperii calatoriei. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului (majorarea pretului cu mai mult de 8%, neindeplinirea cerintelor speciale ale turistului, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, etc), aceasta are obligatia sa informeze Calatorul cu cel puțin 20 de zile inainte de data plecarii.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor.

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. In mod similar, in cazul in care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce tin de siguranta pasagerilor prezenti la bord, locul rezervat initial de Calator, cu un alt loc din aceeasi categorie, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod.

4.5. Dupa incheierea contractului, 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 este o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte:

- a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Cresterea de pret va fi notificata calatorului, in clar si inteligibil, notificarea fiind insotita de o justificare a creșterii respective si de un calcul, pe suport durabil, cu cel puțin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul unei reduceri de pret, Agentia are dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului Agentia va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

4.6 Agentia este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute in contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contract, Agentia, ofera fara costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzatoare in vederea continuarii 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 in care serviciile alternative propuse, conform art. 4.7, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul Contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

4.7 Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.8, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.8 In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

4.9 Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.10. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile prevazute la art. 4.10 si 4.11, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

4.11. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare si 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 aplică perioadele respective.

4.12. Limitarea costurilor prevazuta la art. 4.13 nu se aplica persoanelor cu mobilitate redusa, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European si al

Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.

4.13. Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca agenția de turism organizatoare să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

4.14. Agenția are obligația să furnizeze în scris Calătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Calătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile înainte de data plecării, următoarele informații: (a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Calător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse; (b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenției ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției; (c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului; (d) obligațiile Calătorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

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

## 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 transfere 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 începere a executării contractului. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism organizatoare (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 organizatoare (debitorul cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifelor și a **eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer.**

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

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de Turism Organizatoare este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie

prevazute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% in situatiile prevazute la art. 4.5 de mai sus, Calatorul are posibilitatea ca, in termenul rezonabil specificat de Agentie, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Se considera a fi modificare semnificativa inclusiv schimbarea locului de cazare, caz in care se va oferi calatorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

5.4. In cazul in care inceteaza contractul, calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agentia de Turism Organizatoare, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

5.5. in cazul in care modificarile aduse contractului prevazute la 5.3 sau pachetului prevazute la 5.4 au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

5.6. Agentia informeaza calatorul, fara intarzieri nejustificate si intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificarile propuse prevazute la art. 5.3 si 5.4 de mai sus si, dupa caz, si in conformitate cu art. 5.5 de mai sus, Impactul acestora asupra pretului pachetului;
- b) un termen rezonabil in care calatorul trebuie sa informeze Agentia cu privire la decizia sa in temeiul art. 5.3 de mai sus;
- c) consecintele lipsei reactiei calatorului in termenul prevazut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale in vigoare;
- d) dupa caz, pachetul de substitutie isi pretul acestuia.

5.7. in cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 5.3 de mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8. in cazul in care contractul este incetat in temeiul art. 5.3 de mai sus si calatorul nu accepta un alt pachet, Agentia de Turism Organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)w(6) din OG nr. 2/2018.

5.9. Calatorul are dreptul sa denunte unilateral Contractul, in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului, caz in care este obligat sa despagubeasca Agentia de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.

5.10. 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 de Turism organizatoare va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre Calator. Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la capitolul 6 la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.11. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau return area sumelor de la Agentia de Turism Organizatoare.

5.12. 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 de calatorie. 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.

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

5.14. 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 de Turism Organizatoare recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera ([www.poliitiadefrontira.ro](http://www.poliitiadefrontira.ro)) si al Ministerului Afacerilor Externe ([www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)). in cazul in care Calatorul nu-si respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei(de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu ii insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia de Turism Organizatoare este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

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

5.17. 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 de turism organizatoare nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.18. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatoriile contractate. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calatori a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

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

5.20. Calatorul are urmatoarele obligatii: (a) sa se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezinta urme de deterioare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii **care pot fii** consultate pe site-ul Ministerului de Externe [.www.Mae.ro/travel-conditions](http://www.Mae.ro/travel-conditions). b) i indeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale ,autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste Si sa nu incalce legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calatoreste; {c) sa respecte programul (orarul) de calatorie, precum si orele de imbarcare, dupa caz.

## VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1 Calatorul poate inceta contractul in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului. in cazul in care Calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a. 100% penalizare din pretul achitat la data renuntarii. **IMPORTANT!** Va reamintim ca incheierea unei Asigurari STORNO de calatorie poate acoperi pierderile financiare cauzate de anulare, inclusiv in cazul infectarii cu SARS-COV2, contracarand efectul penalizarilor aplicate. Va recomandam sa uzati de acest mijloc de protectie financiara care acopera cele mai frecvente evenimente ce cauzeaza anularea calatoriei.
- b. 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat Bilete de avion **individuale**, emise nominal, Indiferent de data la care Calatorul solicita renuntarea.
- c. 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat pachete in regim Early Booking;

6.2 In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia de Turism Organizatoare si a achitat un avans nu se prezinta in termenul comunicat in scris in prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia de Turism Organizatoare 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 restituirii 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 returna toate taxele datorate de Agentia de Turism Organizatoare prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5 În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.6 Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. (c) sau (d) 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 parasii teritoriul tarii din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

6.8 Calatorul are dreptul sa inceteze contractul inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vre o penalitate de incetare, in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la



locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz, Calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara, dar nu mai devreme de 14 zile de la incetarea contractului.

- 6.9 Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.
- 6.10 Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
- 6.11 Calatorul are dreptul sa transfere prezentul contract unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agentiei de Turism Organizatoare cu cel putln 20 zile inainte de inceperea executarii pachetului si cu obligatia de a suporta costurile efective cu acest transfer.
- 6.12 Agentia de Turism Organizatoare poate inceta unilateral contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi Calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet intr-un termen de 14 zile de la incetarea contractului, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:
- numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mal mic decat numarul minim stabilit in contract sau in programul pachetului respectiv atasat la prezentul contract, iar agentia il instiinteaza pe CALATOR cu privire ta incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mal mult de sase zile;
  - agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza Calatorul cu privire la incetarea contractului, Fara intarziere si inalnte de inceperea executarii pachetului.
- 6.13 Agentia de Turism Organizatoare 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 de Turism Organizatoare.
- 6.14 Agentia are dreptul sa rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabilă a calatorului, fara interventia instantelor de judecata, daca executarea calatoriei este impiedicata de catre calator. Prin "impiedicarea de catre calator a executarii calatoriei" se intelege orice actiune sau inactiune din partea calatorului care este in contradictie cu ordinea publica din Romania, bunele moravuri si normele de convietuire sociala. In cazul unor astfel de actiuni sau inactiuni din partea calatorului, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentand castigul nerealizat ca urmare a incetarii prezentului Contract.
- 6.15 Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 si 6.11 se vor retine de catre Agentia de Turism Organizatoare din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de Calator, fara a fi necesara interventia Instantelor de judecata.

## VII. Reclamații, Despăgubiri:

- 7.1 In cazul in care calatorul constata o neconformitate pe parcursul executarii serviciilor de calatorie, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de Turism Organizatoare, cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului restaurantului, transportatorilor locali, reprezentantilor locali ai agentiei de turism organizatoare).
- 7.2 Datele de contact ale Agentiei de Turism Organizatoare: HOLIDAY TOUR MURES, Telefon: +4 0744 922 115, E-mail: [agentie@holidaytourmures.ro](mailto:agentie@holidaytourmures.ro).
- 7.3 Atat Agentia de Turism Organizatoare, cat si furnizorii de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarilor si remedierea neconformitatii  $\perp$  cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:
- neconformitatea nu poate fi remediata;
  - remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate, fara a aduce atingere acestor exceptii. In cazul in care Agentia de Turism Organizatoare nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator. Calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.
- 7.4 Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.
- 7.5 In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei de Turism Organizatoare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei Agentia de Turism Organizatoare urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, dupa caz.
- 7.6 Calatorul beneficiaza 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.
- 7.7 Calatorul are dreptul sa primeasca despăgubiri adecvate din partea Agentiei de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati.
- 7.8 Agentia de Turism Organizatoare va acorda despăgubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract si de limitele impuse de furnizorul serviciului de calatorie cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Organizatoare dovedeste ca neconformitatea apare intr-una dintre urmatoarele situatii:
- este imputabila calatorului
  - 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 imprevedibila sau inevitabila
  - este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

Despăgubirea nu poate depasi in nici un caz pretul pachetului de calatorie, cu exceptia vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta sau a limitelor despăgubirilor fixate prin conventiile Internationale aplicabile.

7.9 Pentru serviciile de calatorie asociate sau a oricarei oferte corespunzatoare, Agentia de Turism Organizatoare Informeaza Calatorul ca acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplica exclusiv pachetelor de calatorie, fiecare furnizor de servicii fiind unul raspunzator pentru executarea corespunzatoare a contractului referitor la serviciile sale. In cazul in care serviciul de calatorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolventei serviciului de calatorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor platilor efectuate cu acesta.

7.10 Despagubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul prezentului Contract si despagubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor si conventiilor Internationale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

7.11 In cazul in care Calatorul a provocat o situatie de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta care a necesitat acordarea de asistenta adecvata Calatorului aflat in dificultate, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

## VIII. ASIGURARI

- 8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei HOLIDAY TOUR MURES, pentru pachetele de servicii de calatorie in care HOLIDAY TOUR MURES are calitatea de Agentie de Turism Organizatoare, la Societatea de Asigurare Omniasig VIG SA - Sucursala MURES, Polita de asigurare privind protectia in caz de Insolventa a agentiei de turism organizatoare cu seria I nr. 55216 este valabila de la data de 01/01/2024 pana la 31/12/2024.
- 8.2. Conditiile in care Calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:
- 8.2.1. In cazul in care Agentia de Turism Organizatoare nu efectueaza repatrierea turistului, 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 turistului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentia de Turism Organizatoare si societatea de asigurare.
- 8.2.2. In cazul in care Calatorul solicita Agentiei de Turism Organizatoare contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul 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 societatea 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 de calatorie;
  - (b) confirmarile de primire precizate la punctul la pct. 8.2.2, 8.2.3, 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.
  - (e) 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 de calatorie si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.
- 8.2.9. 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.
- 8.2.10. In cazul in care, dupa plata despagubirii, Agentia de turism organizatoare 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 surselor reprezentand debitul.
- 8.2.11. 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 Internediar intre calator si asigurator.

## IX. Documentele contractului

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

- (a) bonul de comanda dupa caz;
- (b) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie,

- (c) programul pachetului de servicii de calatorie
- (d) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentiei de turism organizatoare puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe support electronic.

## X. Dispoziții finale

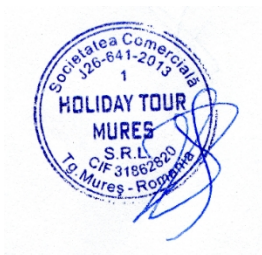
1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr.2/2018.Ordonanta Guvernului nr.2/2018 este accesibila la urmatorul site:  
<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>
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.
4. Calatorul declara ca Agentia de turism organizatoare l-a Informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 si ca i-a fost pus la dispozitie, anterior semnarii contractului, formularul cu Informatiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agentiei de Turism Organizatoare. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostiinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta agentiei de turism organizatoare.
5. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, In caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.
6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania

### Agentia Holiday Tour Mures:

Prin ZSIGMOND ZSOLT  
Semnatura

### Turist,

Numele si Prenume  
Semnatura



## Anexa 1

### Nota de informare a călătorului asupra Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

#### 1. CINE SUNTEM NOI?

**S.C. HOLIDAY TOUR MURES S.R.L.**, (denumită în continuare „Societatea”), cu sediul social în Targu Mures, Bulevardul 1 Decembrie 1918 Nr. 209, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. **J26/641/2013**, Cod Unic de Inregistrare **RO31862820**, titulara a licenței de turism **Nr. 1336/2019**, având datele de contact precizate mai jos, prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 (Regulamentul) și a celorlalte prevederi legale aplicabile în materia prelucrării datelor cu caracter personal.

Această notă de informare descrie de ce și cum prelucram datele cu caracter personal și oferă informații privind drepturile dumneavoastră atunci când Societatea acționează ca Operator de date cu caracter personal.

#### 2. CUM NE PUTEȚI CONTACTA?

Ne puteți contacta la:

Email: [agentie@holidaytourmures.ro](mailto:agentie@holidaytourmures.ro)

Adresa: Targu Mures, Bulevardul 1 Decembrie 1918 Nr. 209

Telefon: +4 0726 192 162

#### 3. DATELE SAU CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE DE SOCIETATE

Date cu caracter personal înseamnă orice informații privind o persoană fizică, care o identifică sau pot duce la identificarea acesteia.

Politica noastră este de a colecta datele personale necesare în scopurile determinate de activitățile Societății și solicităm clienților și partenerilor noștri să ne comunice acele date cu caracter personal necesare în aceste scopuri.

Datorită diversității serviciilor și/sau produselor pe care le oferim, descrise pe [www.holidaytourmures.ro](http://www.holidaytourmures.ro), este posibil să prelucram mai multe categorii de date personale, acestea variind în funcție de tipul de produs / serviciu / activitate / scop al prelucrării.

Principalele date / categorii de date prelucrate de Societate pot fi, după caz și în funcție de scopurile asociate prelucrării, date precum:

a) Dacă sunteți un client al Societății noastre, respectiv încheiați un contract privind un pachet de servicii de călătorie cu HOLIDAY TOUR MURES:

- nume, prenume
- date de contact (adresă/e de email, domiciliu, numere de telefon, etc.)
- date privind acte de identitate (serie și număr pașaport / carte de identitate, după caz), dacă vor fi solicitate de autorități în vederea obținerii vizelor
- semnătura

b) Dacă sunteți vizitator al site-ului nostru:

- date obținute în urma accesării platformelor online ale Societății (cum ar fi identificatorul online al persoanelor care accesează unul sau mai multe dintre Site-urile ori paginile Societății, Identificator prelucrat în scopurile amintite în Politica de cookies aferentă respectivei/ului pagini/Site), potențiale date primite/colectate prin intermediul platformelor de rețele sociale.

c) Dacă ne vizitați la punctul nostru de lucru:

- imagini foto și/sau video doar în scopul asigurării securității bunurilor și persoanei dumneavoastră

#### **4. SURSA DIN CARE PROVIN DATELE CU CARACTER PERSONAL ȘI, DACĂ ESTE CAZUL, DACĂ ACESTEA PROVIN DIN SURSE DISPONIBILE PUBLIC**

În general, colectăm datele personale direct de la dumneavoastră. Putem prelucra date cu caracter personal colectate și din alte surse precum cum ar fi partenerii noștri, în special agenții de turism cu care noi colaborăm.

#### **5. CE TIPURI DE PRELUCRĂRI DE DATE EFECTUEAZĂ SOCIETATEA NOASTRĂ?**

Societatea noastră prelucrează date cu caracter personal în scopurile enunțate în prezenta notă de informare, iar pentru fiecare scop pot fi utilizate una sau mai multe operațiuni de prelucrare a datelor cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

Prezenta Notă de informare nu acoperă eventuala prelucrare efectuată de către participanți la excursiile organizate de Societate ori alte persoane care înregistrează/ publică imagini foto / video din cadrul circuitelor ori excursiilor organizate de noi, prelucrări care nu se afla sub controlul Societății.

#### **6. SCOPURILE ÎN CARE SUNT PRELUCRATE DATELE CU CARACTER PERSONAL**

Societatea prelucrează date cu caracter personal în multiple scopuri, iar modalitățile de colectare, baza legală de prelucrare, utilizarea, dezvoltarea, perioadele de păstrare etc. pot fi diferite, în funcție de fiecare scop.

Putem folosi datele personale pentru unul sau mai multe dintre scopurile descrise în această notă de informare. În cazul în care Societatea va prelucra ulterior datele cu caracter personal într-un alt scop decât cele asupra cărora ați fost deja informat și care nu este compatibil cu scopurile pentru care datele au fost colectate inițial / care v-au fost aduse la cunoștință, Societatea va furniza informații privind scopul secundar respectiv și orice informații suplimentare relevante.

Utilizăm datele personale în principal în următoarele scopuri:

o Desfășurarea obiectului de activitate al Societății, organizarea de circuite turistice ori excursii, precum și furnizarea de produse și prestarea de servicii aflate în legătură în special cu activitatea principală a Societății, respectiv organizarea de circuite turistice, excursii, sejururi charter, precum și alte tipuri de vacanțe, cât și raportat la alte activități conexe. Oferim o gamă variată de servicii și produse pe care le puteți găsi aici.

o Gestionarea relațiilor noastre cu clienții, furnizorii, profesioniștii din diverse domenii de activitate etc, îmbunătățirea activității și serviciilor Societății raportat la clienții și partenerii noștri, corespondență, oferte, negocieri, gestionare contracte.

o Prelucrăm datele cu caracter personal în scopul îndeplinirii obligațiilor contractuale și angajamentelor asumate față de dumneavoastră, gestionării solicitărilor precum și sesizărilor/reclamațiilor în legătură cu serviciile noastre, pentru a putea rezolva eventualele aspecte sesizate, respectiv a putea îmbunătăți produsele și/sau serviciile noastre.

o Gestionarea riscurilor aflate în legătură cu activitatea noastră, sens în care luăm măsuri de securitate pentru a proteja datele personale, măsuri care implică detectarea, investigarea și soluționarea amenințărilor de securitate. Datele personale pot fi prelucrate ca parte a monitorizării securității fizice sau la nivelul aplicațiilor informatice pe care le utilizăm.

o Oferim clienților noștri informații despre noi și/sau despre alte persoane juridice, inclusiv în legătură cu servicii de tipul celor contractate de clienții noștri sau pentru care aceștia și-au manifestat interesul de a le achiziționa, activități de marketing și publicitate, În conformitate cu legea aplicabilă, folosim detaliile de contact ale clienților pentru a furniza direct sau indirect informații despre care apreciem că sunt de interes pentru aceștia.

o În cazul vizitării site-urilor noastre sau paginilor noastre de pe rețele sociale, este posibil să prelucrăm unele informații despre identificatorul online al vizitatorului în scopurile amintite în Politica de cookies (pentru mai multe informații accesați Politica de cookies ([https:// www.holidaytourmures.ro/privacy-policy](https://www.holidaytourmures.ro/privacy-policy)) sau alte date personale potențial primite/colectate prin intermediul acestor platforme și/sau provenite din rețele sociale sau alte surse publice digitale.

o Respectarea unor cerințe legale și/sau de reglementare, cum ar fi cele de natură fiscală sau a celor solicitate prin acte normative speciale care reglementează obiectul nostru de activitate ori, după caz, de arhivare.

o Gestiune economico-financiară-administrativă.

o Constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță.



o Statistici interne

## 7. TEMEIURILE JURIDICE ȘI CONDIȚIILE DE LEGALITATE PE CARE SE BAZEAZĂ PRELUCRĂRILE DE DATE

Temeiurile juridice ale prelucrării au în vedere dispozițiile Regulamentului și actele normative privind prelucrarea datelor cu caracter personal adoptate la nivelul României, prevederile legislației aplicabile în domeniul de activitate al Societății, Codul civil, Codul Fiscal și legislația conexă din domeniul fiscal.

Prelucrarea se întemeiază pe cel puțin una dintre următoarele condiții de legalitate a prelucrării:

o prelucrarea poate fi necesară în vederea încheierii unui raport juridic / contract și/sau pentru executarea acestuia;

o prelucrarea poate fi necesară în vederea îndeplinirii unei obligații legale care îi revine Societății (de ex. cele referitoare la gestionarea documentelor justificative din punct de vedere fiscal);

o prelucrarea poate fi necesară pentru operațiunile de arhivare;

o prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o parte terță, respectiv:

- pentru administrarea activității noastre, prestarea de servicii aflate în legătură în special cu activitatea principală a Societății, respectiv organizarea de circuite turistice, excursii, sejururi charter, precum și alte tipuri de vacanțe, cât și raportat la alte activități conexe;
- pentru gestionarea relațiilor noastre cu potențialii clienți și clienții ori partenerii noștri, inclusiv, dar fără a ne limita la promovarea de servicii și/sau produse ale noastre ori ale partenerilor noștri, activități asociate;
- pentru gestionarea riscurilor aflate în legătură cu activitatea noastră;
- gestionarea sesizărilor/reclamațiilor în legătură cu serviciile noastre, pentru a putea rezolva eventualele aspecte sesizate, respectiv a putea îmbunătăți produsele și/sau serviciile noastre, constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;

o prelucrarea se poate baza pe consimțământul dumneavoastră, doar dacă ne aflăm în una dintre ipotezele expres prevăzute de Regulament în acest sens.

## 8. CÂT TIMP PĂSTRĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL?

Păstrăm datele personale prelucrate de noi doar atât timp cât este necesar pentru scopul pentru care au fost colectate (inclusiv conform legii sau reglementărilor aplicabile), cum ar fi:

o Pe durata derulării contractului / raportului juridic pentru datele cu caracter personal necesare în executarea acestuia, inclusiv date cu caracter personal cu care Societatea poate intra în contact în desfășurarea raportului juridic;

o Pe durata prevăzută de lege în situațiile în care există acte normative aplicabile în acest sens (de ex. în cazul registrelor de contabilitate obligatorii și a documentelor justificative care stau la baza înregistrărilor în contabilitatea financiară, cum ar fi facturile emise de către Societatea noastră);

o Pe durata de existență a site-ului / paginilor de pe rețelele sociale pentru postarea de imagini foto sau înregistrări video, din cadrul circuitelor organizate de Societate, pe grupurile de comunicare whatsapp, telegram, testimoniale și alte asemenea pe site-urile și paginile acestora disponibile pe Internet;

o Până la retragerea consimțământului pentru prelucrările de date personale întemeiate exclusiv pe consimțământ;

o Pe perioada de arhivare în interes public menționată de lege sau în politicile aplicabile ale Societății, după caz, pentru datele conținute în documentele pentru care legea sau Societatea au prevăzut arhivarea.

În orice alte ipoteze ori în absența unor cerințe legale, reglementare sau contractuale specifice, perioada noastră de referință pentru păstrarea datelor personale este de minim 3 ani de la data încetării relațiilor / ultimul contact dintre Societate și persoana vizată.

Oricare date pot fi păstrate de Societate, prin excepție de la prevederile anterioare, dacă este cazul, până la expirarea termenului de prescripție, în ceea ce privește situațiile în care Societatea ar avea un interes legitim să păstreze anumite date cu caracter personal în legătură cu un potențial litigiu ce ar putea să apară între părți, de exemplu în contextul posibilei angajări a răspunderii juridice a Societății ori a persoanei vizate de prelucrare.

În orice situație, cu excepția situațiilor prevăzute de legislația aplicabilă, ștergem datele dumneavoastră la momentul la care ne solicitați acest lucru. Situațiile de excepție aplicabile vor fi comunicate solicitantului prin intermediul răspunsului înaintat acestuia de societatea noastră în legătură cu solicitarea de ștergere a datelor.

## 9. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ ȘI MODUL DE EXERCITARE AL ACESTORA

Societatea noastră este responsabilă pentru facilitarea exercitării oricăruia dintre drepturile dumneavoastră menționate mai jos. Oricare dintre aceste drepturi poate fi exercitat prin trimiterea unui e-mail la adresa [agentie@holidaytourmures.ro](mailto:agentie@holidaytourmures.ro) ori ne puteți transmite o cerere scrisă sau o puteți depune personal la punctul de lucru din Targu Mures, Bld. 1 Decembrie 1918, nr. 209.

Pentru protecția datelor dumneavoastră, pentru a preveni abuzul unor persoane rău-voitoare care ar urmări accesul la datele dumneavoastră, societatea noastră este posibil să vă solicite parcurgerea prealabilă a unor pași de identificare, pentru a ne asigura că dumneavoastră sunteți persoana care vă exercitați drepturile mai jos amintite, prin intermediul unei solicitări. Dacă primim o solicitare din partea dvs. Privind exercitarea oricăruia dintre drepturile de mai sus, vă putem cere informații suplimentare pentru a vă verifica identitatea înainte de a acționa în baza cererii formulate.

În cazul în care introduceți o cerere în format electronic pentru exercitare drepturilor dvs., informațiile vor fi furnizate de societatea noastră tot în format electronic acolo unde este posibil, cu excepția cazului în care solicitați un alt format.

Vom încerca să răspundem cu promptitudine la orice solicitare venită din partea dumneavoastră și, în orice caz, în limitele de timp menționate în mod expres de prevederile legale aplicabile (de regula 30 de zile de la înregistrarea

cererii). În anumite situații expres prevăzute de legislația aplicabilă, putem taxa o cerere de acces care va lua în calcul costurile administrative necesare pentru îndeplinirea cererii.

În ipoteza în care, ca urmare a aplicării unor dispoziții legale, societatea noastră nu poate da curs, în tot sau în parte, unei cereri primită din partea dumneavoastră în calitate de persoană vizată de prelucrare, atunci situațiile de excepție aplicabile, vă vor fi comunicate prin intermediul răspunsului înaintat de societatea noastră în legătura cu cererea în cauză.

## Dreptul de acces

Aveți dreptul de acces, conform articolului 15 din Regulament, respectiv de a obține din partea Societății o confirmare dacă acesta prelucrează sau nu date personale care vă privesc și, în caz afirmativ, următoarele informații:

- (a) scopurile prelucrării;
- (b) categoriile de date cu caracter personal vizate;
- (c) destinarii sau categoriile de destinatari cărora datele cu caracter personal le-au fost sau urmează să le fie divulgate, în special destinatari din țări terțe sau organizații internaționale;
- (d) acolo unde este posibil, perioada pentru care se preconizează că vor fi stocate datele cu caracter personal sau, dacă acest lucru nu este posibil, criteriile utilizate pentru a stabili această perioadă;
- (e) existența dreptului de a solicita rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal ori restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal sau a dreptului de a se opune prelucrării;
- (f) dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere;
- (g) în cazul în care datele cu caracter personal nu sunt colectate de la dvs., orice informații disponibile privind sursa acestora;
- (h) existența unui proces decizional automatizat incluzând crearea de profiluri, menționat la articolul 22 alineatele (1) și (4) din Regulament, precum și, cel puțin în cazurile respective, informații pertinente privind logica utilizată și privind importanța și consecințele preconizate ale unei astfel de prelucrări pentru persoana vizată. În cazul în care datele cu caracter personal sunt transferate către o țară terță sau o organizație internațională, aveți dreptul să fiți informat cu privire la garanțiile adecvate în temeiul articolului 46 din Regulament referitoare la transfer. La solicitarea dumneavoastră, Societatea furnizează o copie a datelor cu caracter personal care fac obiectul prelucrării.

## Dreptul la Rectificarea datelor

Aveți dreptul de a obține de la Societate, fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care vă privesc, conform articolului 16 din Regulament. Ținându-se seama de scopurile în care au fost prelucrate datele, aveți dreptul de a obține completarea datelor cu caracter personal care sunt incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declarații suplimentare.

Atunci când este posibil sau necesar vom face corecții (după caz) pe baza informațiilor actualizate și vă vom informa cu privire la acest aspect, dacă este cazul.

## Dreptul la ștergerea datelor

Aveți dreptul de a obține din partea Societății ștergerea datelor cu caracter personal care vă privesc (conform articolului 17 din Regulament), fără întârzieri nejustificate, cu excepția anumitor ipoteze prevăzute de Regulament, dacă se aplică unul dintre următoarele motive:

- a) datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
- b) vă retrageți consimțământul în baza căruia are loc prelucrarea în măsura în care prelucrarea se bazează exclusiv pe consimțământ și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare;
- c) vă opuneți prelucrării efectuată în scopul unui interes public, ori în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o terță parte și nu există motive legitime care să prevaleze față de interesele/drepturile și libertățile dvs. fundamentale în ceea ce privește prelucrarea sau vă opuneți prelucrării în scopuri de marketing direct;
- d) datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal;
- e) datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale care revine Societății în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern sub incidența căruia se află acesta;
- f) alte situații prevăzute de Regulament în măsura în care sunt aplicabile;

## Dreptul la restricționarea prelucrării

Aveți dreptul de a obține restricționarea prelucrării (conform articolului 18 din Regulament) în următoarele cazuri :

- a) Contestați exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite Societății să verifice exactitatea datelor;
- b) Prelucrarea este ilegală, iar dvs. vă opuneți ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;
- c) Societatea nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar dvs. le solicitați pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; sau
- d) V-ați opus prelucrării în conformitate cu articolului 21 alineatul (1) din Regulament, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei vizate.

## Dreptul la portabilitatea datelor

Aveți dreptul de a primi datele dumneavoastră cu caracter personal (conform articolului 20 din Regulament) pe care le-ați furnizat către Societate, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, și la transmiterea acestora către alt operator, fără obstacole din partea Societății, în cazul în care:

(i) prelucrarea se bazează pe consimțământ în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (a) sau al articolului 9 alineatul (2) litera (a) din Regulament sau pe un contract în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (b) din Regulament;

(ii) prelucrarea este efectuată prin mijloace automate. În cazul exercitării dreptului la portabilitatea datelor cu caracter personal, acestea pot fi transmise în mod direct de la Societate la un alt operator indicat de către dvs. în mod expres, acolo unde acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.

### Dreptul de opoziție la prelucrarea în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o parte terță

În orice moment aveți dreptul de a vă opune, din motive legate de situația particulară în care vă aflați, prelucrării efectuată în scopul unui interes public ori în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o terță parte, inclusiv creării de profiluri. În acest caz, Societatea nu va mai prelucra datele dvs. cu caracter personal, cu excepția cazului în care demonstrează că are motive legitime și imperioase care justifică prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dvs. sau că scopul este constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță.

### Dreptul de opoziție la prelucrarea în scop de marketing direct

Atunci când prelucrarea are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune în orice moment prelucrării în acest scop a datelor cu caracter personal care vă privesc, inclusiv creării de profiluri, în măsura în care este legată de marketingul direct respectiv.

### Dreptul de retragere a consimțământului

În cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul dvs., aveți dreptul de a vă retrage în orice moment consimțământul. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia. Ipoteza retragerii consimțământului nu este aplicabilă în cazurile în care temeiul prelucrării nu este consimțământul.

## 10. DREPTUL DE A DEPUNE O PLÂNGERE SAU O RECLAMAȚIE

Dacă doriți să reclamați aspecte care privesc utilizarea datelor dumneavoastră personale, vă rugăm să trimiteți un e-mail cu detaliile reclamației dvs. la [agentie@holidaytourmures.ro](mailto:agentie@holidaytourmures.ro).

De asemenea puteți transmite / depune solicitarea dumneavoastră utilizând detaliile de mai jos: Adresa poștală Bld. 1 Decembrie 1918, nr. 209, Targu Mures.

Vom analiza și vom răspunde oricărei plângeri pe care le primim în termenele legale. De asemenea, aveți dreptul să depuneți o plângere la Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal ("ANSPDCP").

## 11. DESTINATARI SAU CATEGORIILE DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL:

Societatea poate transmite / acorda acces / divulga datele personale în principal către următoarele categorii de persoane / entități:

- o Autorități și entități publice (cum ar fi autorități fiscale etc)
- o Parteneri comerciali (profesioniști în diverse domenii de activitate);
- o Prestatori de servicii și/sau persoane împuternicite care prelucrează datele personale în numele Societății, în conformitate cu instrucțiunile primite de la noi și respectă această nota de informare, legile privind protecția datelor și orice alte măsuri adecvate de confidențialitate și de securitate (precum prestatori de servicii în domeniul IT care pot avea acces la date personale, furnizori de servicii de marketing, etc) ori furnizori de servicii (cum ar fi, de exemplu, firma de curierat).
- o Imagini foto sau video din cadrul circuitelor organizate de Societate, testimoniale și alte asemenea pot fi postate cu titlu de prezentare pe site-urile și paginile acestora disponibile pe Internet. Transferurile și divulgarea se pot face și către entități din afara Uniunii Europene în scopul executării serviciilor incluse în pachet. Dacă Societatea transmite datele dvs. cu caracter personal către o țară terță sau către o organizație internațională, ne vom asigura că acestea sunt protejate corespunzător, respectiv că transmitem datele într-o țară care asigură un nivel adecvat de protecție conform evaluării de către Comisia Europeană ori, dacă se consideră că țara respectivă nu are legi echivalente cu standardele UE de protecție a datelor, vom cere terței părți să încheie un contract /acord/instrument obligatoriu din punct de vedere juridic care să reflecte aceste din urmă standarde sau să ofere alte garanții adecvate în acest sens.

## 12. CONSECINȚELE REFUZULUI FURNIZĂRII DATELOR PERSONALE

În cazul în care datele cu caracter personal sunt colectate direct de la dumneavoastră, vă aducem la cunoștință că, de regulă, nu sunteți obligat să vă furnizați informațiile personale către Societate, cu excepția cazurilor în care furnizarea lor constituie o obligație legală sau contractuală ori o obligație necesară pentru încheierea unei relații juridice/contract. Astfel, în măsura în care optați pentru unul sau mai multe dintre serviciile Societății, intrați într-o relație juridică cu Societatea sau beneficiați în alt context de serviciile/produsele noastre, furnizarea datelor cu caracter personal constituie o necesitate din perspectiva cerințelor legale și/sau a relației juridice cu noi, deoarece aceste informații sunt necesare pentru onorarea obligațiilor asumate de Societate în raport cu dvs. ori pentru furnizarea serviciilor și/sau produselor către dumneavoastră.

Astfel că, în anumite situații, în funcție de datele pe care refuzați să le furnizați, este posibil ca:

o societatea noastră să fie în imposibilitatea de a încheia contractul ori de a continua relația contractuală cu dumneavoastră;

o societatea noastră să fie pusă în imposibilitatea de a-și onora parțial / integral obligațiile asumate față de dvs.

Dacă apreciați că informațiile conținute în prezenta sunt ambigue ori conțin neclarități, puteți solicita în orice moment lămuriri în acest sens din partea noastră la adresa de email [agentie@holidaytourmures.ro](mailto:agentie@holidaytourmures.ro).

Prin prezenta Notă de informare am luat cunoștință de informațiile puse la dispoziție de către HOLIDAY TOUR MURES în lumina Regulamentului și am fost informat/ă de către HOLIDAY TOUR MURES cu privire la drepturile pe care le conferă Regulamentul și legea română privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Data: .....

Semnatura: .....

Semnatura agent

Semnatura turist

