

CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE SERVICII TURISTICE

- Contract de agentie -

NR.: ___ / _____

Intre:

SC VACANTE SEJURURI SRL – Agentia de turism Buburuza Travel, agentie ORGANIZATOARE cu vanzare exclusiv online, cu sediul social in Baia Mare, str. Malinului nr. 2, jud. Maramures, Romania, tel.: 0371 780 726, e-mail: office@buburuzatravel.ro, sistem acces B2B b2b.buburuzatravel.ro, capital social 25.000 lei, avand C.U.I. 32778648 ; inregistrata la Registrul Comertului Maramures sub nr. J24/131/2014 si avand licenta de turism 1680 / 2019, si conturile deschise la BCR cont RON: RO12RNCB0182165881680001; Cont EUR: RO82RNCB0182165881680002; Banca Transilvania cont RON: RO79BTRLRONCRT0535038401; cont EUR: RO29BTRLEURCRT0535038401 si Banca PIRAEUS BANK , Grecia Cont EUR: GR41 0172 2540 0052 5407 6614 938 / SWIFT: PIRBGRAA, protectia in caz de insolventa la _____
_____ numita in continuare AGENTIE ORGANIZATOARE (AGO) reprezentata de

Dna **Anamaria BICA** in calitate de Director Agentie / Administrator

si:

S.C. _____ SRL – Agentia de turism _____, cu sediul in _____, str. _____, nr. _____ bl. _____, sc. _____ ap. _____, telefon _____, fax _____, mobil _____ avand licenta de turism nr. _____, tip _____ inregistrata la Registrul Comertului cu nr. _____, si C.U.I. _____ cont nr. (IBAN) _____ RON si _____ EUR deschis la reprezentata de _____ in calitate de _____

numita in continuare AGENTIE INTERMEDIARA (AGI)

s-a incheiat urmatorul contract

ART. 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului in constituie comercializarea de servicii de turism (cum ar fi, dar nelimitandu-se numai la acestea: pachete turistice sau componente ale acestora, cazari individuale si de grup, servicii de masa, transport de orice fel, servicii auxiliare tip SPA, excursii optionale, servicii de ghid, etc) cu derulare in tara si in strainatate prin rezervare directa sau prin intermediul sistemului de rezervari B2B: b2b.buburuzatravel.ro si servicii de calatorie ale altor agentii turistice organizatoare, in acest caz AGO avand calitatea de agentie de turism intermediara. Conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate cu alte agentii de turism organizatoare (*altele decat Vacante Sejururi SRL*), pentru aceste tipuri de pachete, Organizatorul (*altul decat Vacante Sejururi SRL*) ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achizitionarea acestui tip de servicii, AGI va fi informat de catre AGO, in mod corespunzator, despre aceste garantii.

In sensul prezentului Contract termenii de mai jos au urmatoarea semnificatie:

1. **Contract** – reprezinta acordul de vointa al partilor cu privire la pachetul de servicii de calatorie, si este reprezentat de prezentul contract, de anexe si acte aditionale, de bon de comanda, de confirmare de servicii, voucher, de bilet de odihna si/sau tratament si/sau excursie, de oferta standard, expusa in materialele de prezentare sau pe site, precum si de orice alt inscris anexat prezentului contract si documentele de plata si de calatorie, toate acestea facand parte integranta din prezentul contract.
2. **Agentia de turism organizatoare** – operatorul economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de organizare a pachetului de servicii de calatorie care reprezinta obiectul prezentului contract.
3. **Agentia de turism intermediara** – operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de intermediere, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism

organizatoare in relatia cu Calatorul;

4. **Calator** – orice persoana care cumpara sau care se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (contractantul principal), sau orice alta persoana in numele careia contractantul principal se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (ceilalti beneficiari);
5. **Pachet** - combinatia a cel putin doua tipuri diferite de servicii de calatorie destinate aceleiasi calatorii sau vacante, daca este indeplinita una dintre urmatoarele conditii:
 - a) serviciile respective sunt combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea calatorului sau in conformitate cu selectia acestuia, inainte de a se incheia un contract unic cu privire la toate serviciile;
 - b) in cazul in care se incheie contracte separate cu furnizori individuali de servicii de calatorie, serviciile respective indeplinesc una dintre urmatoarele conditii:
 - (i) sunt achizitionate de la un singur punct de vanzare si au fost selectate inainte de acceptarea efectuării platii de catre calator;
 - (ii) sunt oferite, vandute sau facturate la un pret forfetar sau total;
 - (iii) sunt promovate sau vandute sub denumirea de "pachet" sau sub o denumire similara;
 - (iv) sunt combinate dupa incheierea unui contract prin care un comerciant acorda calatorului dreptul sa aleaga dintr-o selectie de diferite tipuri de servicii de calatorie;
 - (v) sunt achizitionate de la comercianti diferiti prin procese de rezervare online asociate in care numele calatorului, detaliile de plata si adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se incheie primul contract catre un alt comerciant sau alti comercianti, iar contractul se incheie cu acest din urma comerciant sau cu acesti comercianti in cel tarziu 24 de ore dupa confirmarea rezervarii primului serviciu de calatorie;
 - c) serviciu de calatorie reprezinta:
 - transportul de pasageri;
 - cazarea care nu face parte intrinseca din transportul de pasageri si care este realizata in alt scop decat cel rezidential;
 - inchirierea de autoturisme, de alte autovehicule in intelesul sectiunii 2 cap. 1 pct. 3 lit. a) din Reglementarile privind omologarea de tip si eliberarea cartii de identitate a vehiculelor rutiere, precum si omologarea de tip a produselor utilizate la acestea – RNTR 2, aprobate prin Ordinul ministrului lucrarilor publice, transporturilor si locuintei nr. 211/2003, cu modificarile si completarile ulterioare, sau de motociclete in conformitate cu art. 6 pct. 22 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 195/2002 privind circulatia pe drumurile publice, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, pentru care este necesar un permis de conducere;
 - orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinseca a unui serviciu de calatorie in intelesul lit. a)-c);
 - d) serviciu de calatorie asociat - existenta a cel putin doua tipuri diferite de servicii de calatorie achizitionate in scopul aceleiasi calatorii sau vacante, care nu constituie un pachet si care duc la incheierea unor contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de calatorie, daca un comerciant faciliteaza una dintre urmatoarele variante:
 - selectarea separata si plata separata de catre calatori a fiecarui serviciu de calatorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul sau de vanzare;
 - achizitionarea, intr-un mod personalizat, a cel putin unui serviciu de calatorie suplimentar de la un alt comerciant, in cazul in care se incheie un contract cu acest alt comerciant cel tarziu in 24 de ore de la confirmarea rezervarii primului serviciu de calatorie;
 - Se considera ca serviciile turistice prevazute la art. 3 pct. 15 lit. d) din Ordonanta Guvernului 2 / 2018 formeaza o parte semnificativa a valorii pachetului sau a serviciului de calatorie asociat daca reprezinta cel putin 25 % din valoarea combinatiei.
6. **Voucher** – document emis de agentia de turism organizatoare, cu scopul de a fi folosit la cazare, alimentatie, excursii, precum orice alte servicii turistice incluse in pachetul de servicii de calatorie;

ART. 2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

2.1. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGO

- a) Are dreptul sa comercializeze prin intermediul **AGI** servicii de calatorie si/sau pachete de servicii turistice si/sau servicii asociate, sau componente ale acestora, in tara sau in strainatate.
- b) Se obliga sa asigure asistenta turistica prin reprezentanti pe intreaga perioada de desfasurare a pachetelor de servicii turistice, acolo unde aceasta este prevazuta expres prin oferta (tariful include).

- c) Se obliga sa puna la dispozitia **AGI** toate datele necesare desfasurarii in bune conditiiuni a contractului: locatiile unitatilor de cazare, dispunerea camerelor si tipul lor, facilitati camere si unitate de cazare, fotografii, etc. Toate prestatiile, clasificarile unitatilor de cazare, mijloacelor de transport, activitatea de ghidaj, sunt cele conforme cu legislatia tarii de destinatie.
- d) Se obliga sa puna la dispozitia **AGI** accesul in sistemul de rezervari sub forma "user/parola de acces" (fara costuri suplimentare) sau, in functie de solicitarea **AGI** credentiale de tip API/XML (costurile de implementare / integrare vor fi suportate de fiecare parte separat)
- e) **AGO** nu este responsabil pentru aptitudinile **Utilizatorului AGI** de a accesa ori utiliza sistemul de rezervari si nici pentru esecurile generate de carenta acestor aptitudini.
- f) **AGO** nu garanteaza ca sistemul nu poate fi afectat de virusi sau alte actiuni care pot genera defectiuni sau alte pierderi.
- g) **AGO** nu este responsabil pentru pierderile indirecte rezultate din utilizarea defectuoasa a sistemului sau a serviciilor turistice rezervate si achizitionate
- h) **AGO** este responsabil doar pentru pierderile directe a caror valoare nu va depasi tariful total al serviciilor turistice achizitionate.
- i) **AGO** nu va raspunde pentru accesul neautorizat in sistem de catre o terta parte care foloseste codul de acces confidential al **AGI**. Daca **AGI** crede ca acest cod si-a pierdut confidentialitatea, are posibilitatea de a modifica codul de acces. **AGO** declara ca nu are acces la vizualizarea codului de acces al **AGI**
- j) Intra in responsabilitatea **AGI** de a anunta **AGO** imediat ce un membru al personalului ce are acces la sistem nu mai este angajatul acestuia.
- k) **AGO** isi rezerva dreptul de a schimba codul de acces al **AGI** din motive de siguranta. In acest caz **AGI** va fi informat cu suficient timp inainte pentru a evita orice inconvenient.
- l) **AGO** ofera, in masura in care serviciile turistice relevante incluse intr-un pachet de servicii turistice si/sau servicii asociate, nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **AGO**, conform prevederilor OG nr.2/2018, garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, dar numai daca si in limita sumelor incasate de acesta de la **AGI**. Sumele platite de turisti **AGI**, dar netransmise de acesta **AGO**, nu fac obiectul garantiei. Obligatia de raportare revine in acest caz **Organizatorului (AGO sau alta decat Vacante Sejururi SRL)**.
- m) **AGO** are dreptul sa propuna oricand **AGI** modificarea unor clauze sau semnarea unui alt contract de agentie, iar in cazul in care **AGI** refuza sau nu se convine asupra modificarilor, relatia comerciala consfintita de prezentul contract va inceta, iar contractul va continua sa isi produca efecte pana la executarea tuturor obligatiilor deja nascute.

2.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGI

- a) **AGI** declara prin semnarea prezentului contract ca detine dreptul de a functiona legal ca persoana juridica sau alti profesioniști asa cum sunt ei definiti in Codul Civil, ca detine avizele, licentele, asigurarile si toate documentele legale in vigoare pentru a functiona ca agentie de turism
- b) Tariful afisat in sistemul de rezervari este **tarif NET**, daca nu este mentionat altfel. **AGI** poate vinde liber si neingradit, cu orice tarif, cu respectarea pct-ului b) urmator.
- c) **AGI** nu are dreptul de a vinde sub tariful net (tarif net = tariful considerat pret de achizitie conform legislatiei in vigoare) al **AGO**. In cazul unor asemenea practici, **AGI** i se va anula dreptul de acces, fara preaviz si fara dreptul de a solicita daune, mergand pana la rezilierea prezentului contract.
- d) Se obliga sa asigure, prin toate mijloacele publicitare care ii stau la dispozitie, promovarea serviciilor turistice oferite spre vanzare de catre **AGO**.
- e) Se obliga sa furnizeze turistilor informatii corecte si clare, care sa nu permita interpretari echivoce ale acestora, privind pachetul de servicii sau prestatiile turistice, precum si conditiile de participare la programele organizate. (*a se vedea Anexa 3 la prezentul contract*)
- f) Se obliga sa furnizeze turistilor informatiile necesare cu privire la obtinerea vizelor (unde este cazul), respectiv documentele si timpul minim necesar prezentarii la reprezentantele consulare.
- g) Se obliga sa emita cerere de rezervare / bon de comanda catre **AGO**, pentru solicitari ce nu se regasesc in sistemul de rezervari , din care sa reiasa clar pachetul de servicii sau prestatia solicitata, perioada, mijlocul de transport, categoria de hotel, numele si prenumele turistului / lor, numarul de persoane (adulti, copii), etc. in vederea rezervarii si facturarii corecte a acestor servicii.
- h) **AGI** are dreptul sa elibereze toate documentele de calatorie legale, voucher si contract de calatorie turistilor sau sa le ceara de la **AGO**. Pentru buna executare a serviciilor turistice, de catre Furnizorii **AGO**, in cazul eliberarii documentelor de calatorie de catre **AGI**, este necesara inscrierea in voucher a mentiunii "**Booked, confirmed & paid by Buburuza Travel**".

- i) **AGI** va desemna unul sau mai multi utilizatori care vor avea acces in sistem. Utilizatorii desemnati vor avea date diferite de acces in speta un user si o parola unica.
- j) **AGI** este integral si unic raspunzator pentru orice actiune a utilizatorilor sai, pentru furtul sau pierderea datelor de acces sau pentru utilizarea acestora de catre persoane neautorizate.
- k) Cererea de rezervare, contractul de calatorie si informarea calatorului in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr 2/2018, raman in sarcina **AGI**, cu obligatia ca in cazul serviciilor turistice ce intra sub incidenta Ordonantei Guvernului nr 2/2018 sa completeze ca parte in contract datele **AGO** / sau **AGENTIA ORGANIZATOARE** (in cazul in care este alta decat *Vacante Sejururi SRL*). In acest sens, **AGI** are si obligatia de a mentiona in contract denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si ale sale, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale ambelor.
- **AGI** are obligatia de a transmite turistului atat in etapa precontractuala, cat si in cea contractuala, toate informatiile obligatorii stabilite de OG nr.2/2018, si sa se asigure ca poate proba cu inscrieri indeplinirea acestor obligatii. **AGI** se obliga sa informeze clientul in conformitate cu cap. II art. 5 si urmatoarele din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. **AGO** nu va putea fi facut responsabil, in nici o situatie, de neindeplinirea obligatiei de informare a clientului, de catre **AGI**.
- l) **AGI** se obliga sa elibereze clientului toate documentele de calatorie si care asigura buna executare a serviciilor turistice, in conformitate cu legislatia in vigoare (Ordonanta Guvernului nr. 2/2018, si altele)
- m) In cazul in care **AGI** aduce modificari in sensul adaugarii / eliminarii unor servicii turistice din cadrul unui pachet de servicii sau servicii asociate achizitionate de la **AGO**, asa cum sunt ele definite in Ordonanta Guvernului nr. 2/2018, atunci acesta este considerat **AGO** in raport cu clientul final si trebuie sa detina o licenta in acest sens si ii revine in acest caz si obligatia de raportare.

ART. 3 REZERVARI SI ANULARI

3.1 Sistemul afiseaza serviciile turistice ce sunt disponibile imediat sau la cerere (on request) online. O data ce a fost facuta rezervarea, sistemul va trimite automat o confirmare a introducerii acesteia, printr-un mesaj in admin-ul **AGI** si pe adresa de e-mail. La rezervarile cu mesajul "on request" (la cerere) **AGO** nu garanteaza rezervarea, un raspuns final la aceasta solicitare sistemul o va oferi in maxim 48 de ore lucratoare. (exceptie fac rezervarile din sezonul estival cand acest termen poate fi prelungit pana la 72 de ore).

3.2 Din momentul in care **AGO** confirma o rezervare catre **AGI**, aceasta este o rezervare definitiva si nu este necesara reconfirmarea din partea **AGO**. Intra in responsabilitatea **AGI** de a anula/modifica aceasta rezervare facuta prin intermediul **AGO**. Daca serviciile nu sunt modificate si/sau anulate, **AGI** va plati serviciile in integralitatea lor conform rezervarii efectuate.

3.3 **AGI** primeste confirmarile tuturor rezervarilor cu un numar de inregistrare; acest numar trebuie folosit in viitoarea corespondenta intre **AGO** si **AGI**. In cazul unei rezervari duplicate vor fi facturate toate rezervarile identice confirmate daca rezervarile respective sunt in perioada de penalizare.

AGO se va stradui sa minimalizeze penalizarile dar nu garanteaza acest lucru.

3.4 Pentru toate rezervarile confirmate, **AGI** trebuie sa ofere clientilor sai voucherul corespunzator tiparit din sistemul de rezervari al **AGO** sau sa emita voucher propriu cu obligatia mentiunii: *Booked, confirmed & paid by / rezervat si confirmat de Buburuza Travel*. In cazul in care se prezinta la hotel un voucher emis de **AGO** sau **AGI** si care apartine unei rezervari ce a fost anulata / neachitata, acel voucher va fi socotit invalid de catre **AGO**, iar hotelul nu va accepta clientii.

3.5. Anularea sau modificarea rezervarilor se va efectua in sistemul de rezervari prin actiunea "Solicitare anulare" sau se transmite in scris (e-mail), cu confirmare de primire, **AGO**. Anularea rezervarii initiale va fi facuta numai cu aprobarea **AGO** care va tine seama de conditiile de anulare specifice ale fiecarei prestatii turistice. In cazul in care **AGI** solicita efectuarea unor modificari ale rezervarii initiale, cum ar fi: modificarea datei de plecare, a numelui participantilor, a destinatiei turistice, a hotelului, **AGO** va percepe o penalizare egala cu penalizarea de anulare iar rezervarea noua va fi efectuata in conditiile si la tarifele existente in acel moment.

3.6 **AGI** se obliga sa accepte dreptul **AGO** de a anula o rezervare in cazul in care **AGO** notifica diferente cu privire la pret, disponibilitate, servicii oferite (ex: tip de camera, tip de masa, servicii suplimentare, etc).

3.7 Neconfirmarea cererilor cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervarilor.

3.8 **Termenele de anulare si plata** sunt prevazute in descrierea serviciului iar in lipsa acestora si in cazul in care nu sunt prevazute alte **termene speciale**, se aplica termenele standard, respectiv :

a. Termene de plata:

- I. 30% din costul serviciilor in termen de 5 zile calendaristice de la emiterea facturii de confirmare a serviciilor rezervate
- II. 70% din costul serviciilor cu cel putin 21 zile inainte de plecare/intrare.

b. Termene de anulare si penalizari:

- I. 30% din costul serviciilor dupa primirea confirmarii serviciilor comandate.
- II. 100% din costul serviciilor pentru retragerea in intervalul 21 - 0 zile inainte de plecare/intrare sau pentru neaprezentarea la servicii (no show).

3.9 In cazul nerespectarii termenelor de anulare prevazute, responsabilitatea revine **AGI**.

3.10 In cazul rezervarilor denumite generic Oferte: Oferte Speciale (SPO), "Early Booking", "First Minute" si "Last Minute" s.a. termenele de plata si anulare si penalizari standard, daca nu se prevede altfel in cadrul ofertei, sunt:

a. Termene de plata:

- I. 30% din costul serviciilor in termen de cel mult 5 zile calendaristice de la emiterea facturii de confirmare a serviciilor rezervate.
- II. O diferenta de 20% in termen de cel mult 5 zile calendaristice de la data de expirare a ofertei.
- III. Un rest 70% din costul serviciilor cu cel putin 21 zile inainte de plecare/intrare.

b. Termene de anulare si penalizari:

- I. 30% din costul serviciilor dupa primirea confirmarii serviciilor comandate.
- II. 50% din costul serviciilor dupa data de expirare a ofertei .
- III. 100% din costul serviciilor pentru retragerea in intervalul 21 - 0 zile inainte de plecare/intrare sau pentru neaprezentarea la servicii (no show).

3.11 Exceptie fac programele care au mentionate in oferta conditii speciale de plata / anulare.

3.12 In cazul unor modificari de nume, numar de persoane, tariful rezervarii va fi recalculat la suma intreaga, fara reducerea initiala, acolo unde este cazul.

3.13 In cazul unor evenimente neprevazute pentru Calator (imbolnaviri, decese), precum si in cazul modificarilor aduse rezervarilor deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii locali de servicii turistice.

3.14 In cazul existentei unor tarife eronate (definite ca fiind sub tarifele nete ale tertului furnizor, sau ca fiind cu mult sub cele ale aceluiasi furnizor in alte sisteme de rezervare) **AGO** nu se obliga sa efectueze rezervarea la aceste tarife si va comunica **AGI** tariful corect. In cazul in care **AGI** are o confirmare rezervata la tarife eronate si nu doreste sa mentina rezervarea la tarifele corectate, este absolvit de plata oricaror penalitati ce ar decurge din aceasta. (*conform art. 1665 Cod Civil – "de asemenea, dacă prin lege nu se prevede altfel, vanzarea este anulabila când pretul este intr-atat de disproportionat fata de valoarea serviciului, incat este evident ca partile nu au dorit sa consimta la o vanzare"*).

3.15 In cazul modificarii rezervarilor, **AGO** va percepe o taxa in quantum de 10 € / modificare + taxa de modificare solicitata de Furnizorul de servicii al **AGO**.

ART. 4 PLATILE

4.1. **AGO** va factura serviciile comandate, catre **AGI** in valuta tarii de referinta a prestatiei.

4.2. **AGI** va efectua platile, la termenele convenite la art. 2.2. lit. "G", in euro/lei sau conform cu precizarile din tarifele prestatiei In cazul in care **AGI** nu respecta conditiile si termenele de plata mentionate in prezentul contract, **AGO** este indreptatit sa sisteze asigurarea serviciilor contractuale fara o alta notificare prealabila.

- **Neplata integrala a serviciilor comandate, inainte de data intrarii acestora in vigoare, atrage dupa sine, fara notificare, sistarea/anularea indeplinirii serviciilor comandate, daca partile nu au convenit altfel.**

- **AGO** devine obligat să presteze turistului serviciile turistice care i-au fost vandute de **AGI** numai dacă incasează integral si conform scadentelor, contravaloarea pretului de la **AGI**. Dupa incasarea sumei mentionate in factura/facturi, **AGO** va emite si transmite catre **AGI** si documentele de calatorie, vouchere de cazare sau alte asemenea, care confirma turistului angajamentul **AGO** de a-i presta serviciile turistice contractate. Pana la acest moment toata raspunderea fata de turist apartine **AGI**.

a. **AGO** nu raspunde pentru neprimirea facturii de catre **AGI**. **AGI** care nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avand obligatia de a se interesa de serviciile care trebuie achitate;

b. Eventualele obiectiuni fata de facturile **AGO** pot fi formulate de catre **AGI** in termen de 3 zile (trei) de la data primirii facturii si vor fi comunicate **AGO** prin fax sau e-mail. Dupa acest termen si in lipsa unor obiectiuni, prin conventia partilor, se considera ca factura este acceptata integral la plata.

4.3. Se considera efectuata o plata in momentul incasarii ei numerar sau in contul **AGO**.

4.4. **AGO** nu poate fi facut raspunzator de intarzierile la plata cauzate de circuitul bancar, zile nelucratoare sau sarbatori legale.

4.5. Pentru plata in lei a facturilor emise in alta valuta se va lua in calcul cursul mentionat in factura (cursul de vanzare spot EUR – LEI al Bancii comerciale mentionate pe factura **AGO** din ziua emiterii facturii).

4.6. Intarzierea de catre **AGI** a platii serviciilor rezervate / facturate conduce la plata unor penalitati de intarziere de 1 %/zi din valoarea totala a rezervarii / facturii calculate de la data limita a scadentei. Cuantumul penalitatilor nu poate depasi valoarea debitului principal.

4.7. Neplata de catre **AGI** a serviciilor rezervate / facturate conduce la plata unor dobanzi de intarziere de 0,5 %/zi din valoarea ramasa de plata a rezervarii / facturii calculate de la data limita a scadentei. Cuantumul dobanzilor poate depasi valoarea debitului principal.

ART. 5 RECLAMATII SE SESIZARI

5.1. Reclamatii si sesizarile turistilor vor fi primite de agentia care a comercializat prestatia turistica respectiva si rezolvate de **AGO** daca acestea sunt justificate si numai daca vor fi trimise acestuia, in scris, in termen de maxim 5 zile de la incheierea prestatiei. Reclamatii si sesizarile turistilor trebuiesc insotite de confirmarea trimiterii / depunerii catre Furnizorul de servicii (unitate de cazare, transport, etc).

5.2. In cazul in care se dovedeste ca reclamatii turistilor sunt datorate culpei **AGI** aceasta va suporta integral daunele rezultate.

5.3 In situatia unei suparezervari (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, **AGO** sau **FURNIZORUL** acestuia, este obligat sa ofere Calatorilor o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau superioara fara sa modifice pretul. **AGI** / Calatorul este obligata sa accepte una din variantele oferite.

5.4 Aparitia unei situatii de suparezervare (overbooking) nu este motiv de solicitare despagubiri si/sau de anulare / refuz al calatorului pentru efectuarea serviciilor turistice rezervate, atat timp cat au fost indeplinite conditiile stipulate la pct. 5.3

ART. 6 LITIGIILE

6.1. Orice litigiu ce ar putea decurge din acest contract sau din derularea lui se va rezolva pe cale amiabila. In cazul in care nu se poate ajunge la o solutie reciproc avantajoasa, litigiile vor fi inaintate Instantelor Judecatoresti de pe raza sediului **AGO**.

ART. 7 FORTA MAJORA

7.1. Partile nu sunt responsabile in cazul petrecerii unor evenimente cauzate de forta majora. Evenimentele majore includ, dar fara a se limita, interventii guvernamentale, razboaie, rapiri, incendii, inundatii, accidente, furtuni, greve, atacuri teroriste sau actiuni industriale care pot afecta **AGO** sau furnizorii sai.

7.2 Forta majora exonereaza partile contractante de indeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul contract, pe toata perioada in care aceasta actioneaza.

7.3 Indeplinirea contractului va fi suspendata in perioada de actiune a fortei majore, dar fara a prejudicia drepturile ce li se cuveneau partilor pana la aparitia acesteia.

7.4 Partea contractanta care invoca forta majora are obligatia de a notifica celeilalte parti, imediat si in mod complet, despre producerea acesteia si de a lua orice masuri care ii stau la dispozitie, in vederea limitarii consecintelor.

ART. 8 COPYRIGHT SI MARCA INREGISTRATA

8.1. Copyright-ul, drepturile de proprietate si continutul apartin **AGO**. Materialul continut este proprietatea **AGO** si / sau a afiliatilor sai, exceptand cazul in care sunt recunoscute ca apartinand altor parti implicate.

ART. 9 POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

9.1 Fiecare parte este obligata sa pastreze cu caracter confidential orice informatie pe care o pot primi in legatura cu acest contract sau cu afacerile celeilalte parti si nu vor utiliza sau dezvalui aceste informatii fara acordul dat al celeilalte parti, doar in cazul unui ordin judecatoresc;

b. Partile se vor asigura ca toti angajatii/agentii lor vor indeplini aceleasi obligatii de confidentialitate in favoarea celeilalte parti din acest Contract;

c. Obligatiile fiecarei parti continute aici vor continua fara nici o limita de timp, dar vor inceta sa fie aplicate informatiilor ce vin in spatiul public;

d. Niciuna dintre parti nu va avea dreptul de a face publice sau de a dezvalui informatii din acest contract ori tranzactii din cadrul acestuia, fara acordul scris al celeilalte parti;

e. Orice aviz cerut sau permis celeilalte parti trebuie dat in scris si trimis la sediul firmei prin posta, fax sau orice alt mijloc de comunicatie. Avizul va fi judecat in termen de 7 zile de la trimiterea lui prin posta, sau in termen de 48 de ore daca a fost trimis prin fax sau prin alt mijloc de comunicare.

9.2 **AGI** se obliga sa nu formuleze afirmatii tendentioase, defaimatoare sau calomnioase la adresa **AGO** pe orice canal de comunicare, retele sociale, mass-media, iar in cazul in care se intampla, prezentul contract va fi incetat iar **AGO** va putea solicita despagubiri care nu vor fi mai mici de 10.000 eur. Prezenta sanctiune reprezinta clauza penala in conformitate cu prevederile art. 1538 Cod Civil.

ART. 10 DISPOZITII FINALE

10.1. Acest contract intra in vigoare de la data semnarii lui si este valabil pana la 31.12 ale anului respectiv.

10.2. Innoirea contractului este automata pentru o perioada de inca un an, daca nici una din parti nu-l denunta, in scris, notificandu-l celeilalte parti, inainte cu 30 de zile de data incetarii.

10.3. Partile pot rezilia contractul in urmatoarele cazuri:

- de comun acord
- din cauza nerespectarii termenelor de plata sau neefectuarii acesteia partiale sau integrale
- in cazul neexecutarii sau executarii necorespunzatoare a obligatiilor asumate in prezentul contract.

Partea care solicita rezilierea contractului acorda un preaviz scris de 30 zile celeilalte parti semnatare.

10.4. Orice alte documente incheiate pentru fiecare produs turistic in parte se considera anexa la prezentul contract si sunt supuse conditiilor acestuia.

10.5. Renuntarea, rezilierea prezentului contract nu afecteaza serviciile aflate in desfasurare pana la data finalizarii lor. Pentru aceste servicii partile sunt tinute sub incidenta acestui contract pana la data incheierii acestora.

10.6. Partile sunt obligate sa-si comunice eventualele modificari privind datele de identificare (schimbarea denumirii societatii, schimbarea formei juridice, schimbarea sediului si a numarului de inregistrare in Registrul Comertului, schimbarea codului de identificare fiscala, schimbarea reprezentantilor, schimbarea numerelor de telefon si fax, schimbarea adreselor de email ori a conturilor bancare), precum si demararea oricarei proceduri de dizolvare, lichidare si/sau fuziune, in termen de maximum 5 (cinci) zile de la data aparitiei modificarilor ori de la inregistrarea modificarii la Registrul Comertului sau in evidentele autoritatii competente potrivit legii.

Partile convin ca prezentul contract se va incheia prin transmitere electronica si scanare si ca nu afecteaza in nici un fel legalitatea lui.

Anexele prezentului contract, care fac parte integranta din acesta, sunt urmatoarele: Anexa 1 - Termeni Si Conditii; Anexa 2 - Acord Privind Prelucrarea Datelor Cu Caracter Personal; Anexa 3 - Fisa utilizator SISTEM ONLINE; Anexa 4 – Model Informare precontractuala

Este incheiat in 2 (doua) exemplare, din care unul pentru **AGO** si unul pentru **AGI**.

AGO

AGI

SC VACANTE SEJURURI SRL

S.C. _____ SRL

Agentia de turism Buburuza Travel

Agentia de turism _____

BICA Anamaria

Nume & Prenume _____

Director

Functia _____

OFERTE SPECIALE - Pentru unele servicii turistice pot fi lansate oferte speciale. Acestea nu sunt valabile retroactiv.

DOCUMENTE DE CALATORIE - Utilizarea serviciului turistic se poate face in baza unui act de identitate valabil, in conformitate cu cerintele tarilor de destinatie sau a celor tranzitate. Informatii cu privire la conditiile de calatorie intr-o anumita tara, puteti obtine de la ambasada/consulatul tarii respective. In cazul pierderii documentelor de calatorie, calatorul este obligat sa obtina un document provizoriu, pe cheltuiala sa. Calatorii minori trebuie sa detina documentele prevazute de legea in vigoare la data calatoriei.

TRANSPORT AERIAN - Programele turistice cu transport aerian pot fi organizate cu curse regulate sau curse charter. Serviciile din avion pot diferi in functie de tipul zborului si de compania aeriana. **BUBURUZA TRAVEL** nu poate influenta calitatea serviciilor din avion. Companiile aeriene isi rezerva dreptul de a schimba orarul de zbor. **BUBURUZA TRAVEL** nu isi asuma raspunderea pentru aceste schimbari sau intarzieri, acestea se vor rezolva in conformitate cu regulile companiei aeriene. Daca calatorul pierde avionul din vina lui, nu are dreptul la despagubire. In cazul in care se pierde bagajul in timpul calatoriei, calatorul va face o plangere la reprezentanta companiei de zbor. Daca cumparati numai transportul cu avionul, inainte de intoarcere va rugam sa va interesati la reprezentantul local al companiei in legatura cu ora de plecare.

Repartizarea locurilor se face la imbarcare in avion sau on-line (check-in). Va atragem atentia ca imbarcarea (boarding) se termina, de regula, cu 50 min. inainte de decolare. Daca sositi dupa aceasta ora, **BUBURUZA TRAVEL** nu isi asuma nicio raspundere. Copii intre 0-2 ani calatoresc gratuit, fara a utiliza un loc separat.

Cu mai putin de 21 de zile inainte de plecare, biletele de avion nu mai pot fi anulate cu rambusare, nu se mai poate schimba numele si nici ruta, daca programul turistic nu prevede altfel (derogari speciale).

In cazul anularii unor curse de catre companiile aeriene, Calatorul va fi informat si va fi rerutat pe o alta cursa fara niciun cost suplimentar sau vor fi acordate despagubiri, in conformitate cu reglementarile internationale.

Agentia isi rezerva dreptul de a schimba compania aeriana si implicit orarul de zbor, cu informarea prealabila a calatorilor cel mai tarziu cu 7(sapte) zile inainte de data calatoriei, Calatorul neavand posibilitatea de a rezilia contractul, din acest motiv.

BAGAJE - Numarul si greutatea bagajelor ce pot fi imbarcate difera de la companie la companie si de la un tip de bilet la altul. Verificati cu atentie cate bagaje puteti transporta si greutatea maxima admisa. Depasirea numarului si greutatii bagajelor se taxeaza suplimentar, la punctul de check-in. In cazul pierderii sau deteriorarii bagajelor, Calatorul trebuie sa contacteze imediat reprezentantul companiei aeriene. Pentru bagaje raspunde compania aeriana, **BUBURUZA TRAVEL** nu are nicio responsabilitate in acest sens. Despre transportul bagajelor voluminoase in avion, informatiile pot fi obtinute de la compania aeriana.

Greutatea maxima a bagajului de cala la calatoriile cu autocarul este de 20 kg. Animale vii si bagaje voluminoase nu sunt permise in autocar. Pe durata transportului cu autocarul, bagajele calatorilor sunt asigurate de catre firma transportatoare, in limita politei de asigurare. Raspunderea privind pierderea, furtul, deteriorarea bagajelor, a obiectelor personale sau a documentelor, este in sarcina calatorilor.

TRANSFERURI - Transferurile se pot efectua cu autocarul/minibuzul/microbuzul sau autoturismul, inclusiv inregim de taxi. In timpul transferului, calatorii raspund de propriile bagaje.

AUTOCARE - Transportul calatorilor se face cu autocare/minibuze/microbuze proprii sau apartinand unor transportatori autorizati.

Autocarele/minibuzele/microbuzele sunt clasificate, fiind dotate corespunzator clasificarii. Este posibil ca in cazuri deosebite, sa fie necesara schimbarea autocarului/ minibuzului/microbuzului prevazut initial pentru desfasurarea calatoriei. In astfel de situatii este posibil ca mijlocul de transport sa nu beneficieze de toate dotarile initiale. Pentru asigurarea confortului optim, recomandam Calatorilor sa nu foloseasca toaleta din autocar decat in cazuri de urgenta, daca autocarul are aceasta facilitate. Programul curselor prevede opriri suficiente, in parcuri dotate cu toaleta, iar insotitorii pot decide oprirea autocarului si in afara programului stabilit.

Punctele de imbarcare si orele de plecare sunt prevazute in programul excursiei, parte integranta din prezentul contract. Locurile in autocar se ocupa in ordinea inscrierii. Locurile se pot modifica pana la data plecarii, prin renuntarea la calatorie sau prin inscrieri suplimentare. In cazul in care se va schimba tipul autocarului, Calatorul va primi locul cel mai apropiat de cel rezervat, chiar daca numarul acestuia nu va fi acelasi.

FERRY BOAT / VAPOR - Intre insule si continent transportul se poate face cu vaporul, inclusiv de tip ferry-boat. Orarul vapoarelor depinde de companiile de navigatie si nu poate fi corelat in toate situatiile cu mersul avioanelor sau al autocarelor, de aceea pot interveni perioade de asteptare. Pe vapoare, bagajele sunt depozitate in comun; va recomandam sa pastrati asupra dvs. bunurile de valoare.

In situatii speciale, cum ar fi vremea nefavorabila, greve, etc, avand drept consecinta stoparea navigatiei, este posibil ca programul turistic sa fie perturbat in mod semnificativ. **BUBURUZA TRAVEL** va depune toate eforturile pentru gasirea unor solutii alternative de transport sau cazare. In astfel de cazuri, toate cheltuielile suplimentare cad in sarcina Calatorului, **BUBURUZA TRAVEL** fiind exonerata de orice raspundere.

TRANSPORT PE CONT PROPRIU - Calatorii care se deplaseaza pe cont propriu vor contacta in primul rand unitatea de cazare si/sau reprezentantul **BUBURUZA TRAVEL** in statiune (acolo unde acesta exista). Reprezentantii si agentii partenere pot fi contactati de la ora 8.00 pana la ora 21.00, mai putin intre orele 14.00 - 18.00. Daca ajungeti in statiune dupa ora de inchidere, puteti fi cazati numai a doua zi. Camerele in hoteluri pot fi ocupate in prima zi de la ora 14.00 (uneori si mai devreme) si trebuie eliberate in ultima zi pana la ora 10.00 - 12.00. Camerele in vile pot fi ocupate in prima zi de la ora 14.00 si trebuie eliberate pana la ora 09.00 - 10.00. Orele de check in / check out difera in cazul pachetelor charter. Orele sunt aproximative, fiecare unitate de cazare are propria politica de check out. Este obligatia Calatorului de a se interesa de ora de check in / check out.

HOTELURI - in materialele informative ale **BUBURUZA TRAVEL**, clasificarea hotelurilor se face in conformitate cu clasificarea din tara respectiva. In diferite tari, aceeasi categorie inseamna alta calitate. Criteriile de clasificare nu corespund intodeauna cu cele din Romania. Dimensiunile, dotarile si orientarea camerelor nu este asemanatoare nici la hoteluri de aceeasi categorie.

Cazarea se face de obicei in camere standard. Repartizarea camerelor este dreptul exclusiv al receptiei, asa ca nu garantam indeplinirea unor cereri speciale. Conform uzantelor internationale, camerele pot fi ocupate in intervalul orar 14.00 - 18.00 in ziua sosirii si trebuie eliberate in intervalul 09.00 - 12.00, ziua plecarii. In unele hoteluri exista posibilitatea de a ramane in camera si dupa aceasta ora, cu achitarea unei suprataxe. Patul suplimentar nu este de obicei la fel de comod ca unul normal. Dimensiunile si confortul camerelor cu pat suplimentar nu corespund intodeauna cu cele ale camerelor standard. Camerele cu un singur pat(single) sunt de obicei mai mici si nu intodeauna au o asezare avantajoasa. Pentru camerele care au vedere partial sau total spre mare se poate percepe o suprataxa, exceptand hotelurile unde acest lucru nu este mentionat. In situatia aceasta insa nu putem garanta camera cu vedere spre mare. In situatii cu totul deosebite ne rezervam dreptul de a schimba hotelul cu unul din aceeasi categorie.

VILE - Vilele se compun din studiouri (camere) si apartamente.

Studiouri: o incapere cu unul pana la patru paturi (simple, duble sau suprapuse – bunk bed-, grup sanitar propriu (dus, WC) si minibucatarie (chicineta). Minibucataria este utilata in functie de numarul de calatori si se pot prepara in ea mancaruri simple. Apartamente: sunt compuse din unul sau doua dormitoare (in functie de capacitate), living in care sunt 1-2 paturi extensibile si unde se gaseste si bucataria, grup sanitar propriu (dus, WC). In cazul vilelor, pe programele charter, in anumute tari / statiuni, de regula nu exista prosoape, sapun si hartie igienica. Va recomandam sa luati dvs. prosop, sapun, detergenti si hartie de toaleta. De regula, bucatariile sunt dotate cu plita electrica, frigider, chiuveta, vesela.

In cazul in care rezervarea a fost facuta pentru vila cu denumirea generica "*Vile Buburuza Travel*", nu ne stau la dispozitie descrieri sau fotografii, dar calitatea acestora nu va fi mai slaba decat cea stipulata in contract.

Aparthoteluri - Aparthotelurile ofera in general camere sau apartamente complet utilizate, completate cu servicii asemanatoare hotelurilor (receptie, curatenie, etc.) detaliile fiind mentionate pentru fiecare oferta.

CAZARI CIRCUITE - in cazul circuitelor, de regula, hotelurile nu sunt nominalizate.

Nominalizarea acestora se face la cerere, cel mai tarziu cu 3(trei) zile inainte de plecare. Hotelurile nominalizate pot fi schimbate, cu pastrarea standardelor si cu informarea prealabila a calatorilor inainte de plecare, fara posibilitatea de a rezilia contractul, din acest motiv.

Cazarile se fac doar in camere standard. In cazuri speciale se detaliaza ce alte tipuri de camere se pot oferi.

Camerele cu 3 paturi (triple) pot fi cu 3 paturi de acelasi fel, cu 2 paturi de acelasi fel si unul pliant sau cu un pat matrimonial si unul normal sau pliant.

Mentiunea in textul programului "Cazare la" se refera si la hotelurile din suburbiile orasului, la fel cum mentiunea "Cazarea in zona", face referire si la acele unitati hoteliere care se afla la o distanta de pana la 50 - 100 km in jurul destinatiei mentionate.

Anumite hoteluri isi rezerva dreptul de a solicita fiecarui calator o suma cash sau o copie a cartii de credit personale, ca garantie pentru cheltuielile suplimentare ce urmeaza a fi facute pe parcursul sederii (suma ce urmeaza a fi rambursata la plecare). De asemenea, in anumite destinatii, se solicita taxe de oras/statiune. Acestea se achita de catre calatori la receptia hotelului.

Anumite programe turistice includ si cazari pe ferry-boat. Cabinele de ferry-boat au de regula paturi suprapuse, sunt pentru 2 - 4 persoane si nu au intotdeauna in dotare grup sanitar propriu, acesta fiind comun pentru mai multe cabine.

Micul dejun difera, de asemenea, de la o tara la alta, acesta putand fi de tip bufet sau continental. in respectul fata de regulile internationale, este interzis in restaurante de a scoate sau de a aduce alimente sau bautura.

Deoarece in majoritatea programelor de tip circuit nu sunt incluse mesele de pranz si cina, se recomanda asigurarea cu rezerve de alimente nealterabile pentru cazurile in care nu se poate lua masa la o unitate de alimentatie publica, avandu-se in vedere ca, in general, se ajunge la hotel seara tarziu.

AER CONDITIONAT - Utilizarea aerului conditionat, acolo unde exista, poate fi inclusa in tarif sau se poate achita suplimentar, conform programului turistic. In unele hoteluri aerul conditionat este comandat centralizat si numai intre anumite ore, sau sezonier. Economia de energie sau problemele tehnice pot face aerul conditionat nefunctional, pentru perioade scurte de timp.

CONSTRUCTII - in statiuni, in apropierea locurilor de cazare, pot incepe constructii sau reparatii la constructii despre care, la redactarea ofertelor, nu am avut cunostinta. In cazul in care aflam despre asa ceva, va anuntam.

DISTANTA FATA DE PLAJA - Distanța fata de plaja este cea din punctul cel mai apropiat de plaja al locului de cazare, in linie dreapta (orientativ).

PISCINA - in prezentarea locurilor de cazare se mentioneaza existenta piscinelor, precum si conditiile de acces. Piscinele din apropierea vilelor se pot utiliza de cele mai multe ori contra unei consumatii.

UMBRELE SI SEZLONGURI - Despre folosirea umbrelor si a sezlongurilor puteti afla mai multe din programele turistice, la descrierea hotelurilor. In functie de ocuparea hotelurilor este posibil, cateodata, sa nu fie suficiente umbrele si sezlonguri.

MASA - Mesele nu contin, in general, consum de bauturi, in caz contrar specificam aceasta separat.

Demipensiunea (mic dejun si cina) incepe in ziua sosirii cu cina si se termina in ultima zi cu micul dejun. In caz de sosire tarzie, cina neutilizata se poate inlocui, de regula, cu pranzul de a doua zi, daca exista aceasta posibilitate la unitatea de cazare. In cazul in care exista aceasta posibilitate si Calatorul nu s-a folosit de acest serviciu, dupa sosirea in tara acest fapt nu poate fi motiv de reclamatie.

Multe hoteluri ofera masa in regim de bufet, adica ne servim singuri cu mancarea aleasa. In caz de masa a la carte, mancarea va fi servita de ospatar. Cantitatea de mancare si varietatea felurilor depinde de categoria hotelului si de obiceiurile locale. Micul dejun continental contine: bauturi calde, produse de panificatie, unt si gem. La cel continental imbunatatit se mai adauga la acestea branzeturi si sunca. La cazarile de categorie inferioara de obicei nu este mancare diversificata. Nu uitati, la cina trebuie sa va imbracati corespunzator; de obicei nu veti fi primiti la masa in haine de plaja. Va atragem atentia ca la restaurant (sala de mese) nu este permis sa aduceti mancare si bautura din afara.

Amanunte despre masa in regim all inclusive veti gasi in oferte, la fiecare hotel in parte. Consumul de bauturi incluse se rezuma la bauturi alcoolice si nealcoolice locale. Pentru servicii neutilizate, nu se acorda restituii din pret.

APA si IGIENA - De regula, nu recomandam consumul apei de la robinet. Calitatea si gustul apei sunt schimbatoare, de aceea recomandam sa consumati apa imbuteliata.

La hoteluri si apartamente sunt folosite boilere cu panouri solare, de aceea in anumite perioade, mai ales cand consumul este mare, este posibil sa curga numai apa calduta.

In unele statiuni, din cauza climei, insectile (tantari, viespi, albine, etc.) va pot cauza neplaceri; in astfel de cazuri folositi aparate si substante corespunzatoare. **BUBURUZA TRAVEL** nu raspunde de aparitia insectelor si acest fapt nu poate fi motiv pentru reclamatii.

INSOTITORI DE GRUP, REPREZENTANTI LOCALI, GHIZI, EXCURSII OPTIONALE

In cazul excursiilor in circuit, ghidul va fi pe toata perioada cu grupul.

Excursiile optionale se refera la acele excursii care nu sunt incluse in costul pachetului turistic, acestea putand fi cumparate sau nu de catre calatori. Inscrierea pentru acestea se poate face la agentia din Romania sau local in timpul

circuitului, cu plata acestora catre ghidul insotitor. In pretul excursiilor optionale nu sunt incluse, de regula, intrarile la obiectivele turistice.

Tururile de oras se fac pietonal sau cu mijloace de transport locale, daca in program nu este precizat altfel.

Agentia foloseste in circuitele pe care le organizeaza ghizi romani autorizati. Conform legilor internationale, doar ghizii locali au dreptul sa ofere servicii in interiorul oraselor, muzeelor, monumentelor, etc. Astfel, ghizii romani vor oferi explicatii calatorilor doar in afara obiectivelor turistice, de obicei in autocar, iar ghidajul cu ghizi autorizati locali, acolo unde nu sunt prevazuti in program, putand fi posibil doar daca grupul consimte la angajarea acestora, urmand ca ghidul roman sa efectueze traducerea. Vizitarea muzeelor, datorita intereselor si gusturilor diferite ale calatorilor, se face individual, cu stabilirea in prealabil de catre ghid a locului si a orei de intalnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse in program pot sa-si modifice orarul de vizitare fara instiintare prealabila. In acest sens, agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

In cazul transportului cu autocarul pentru sejururi, grupul beneficiaza de serviciile unui insotitor; acesta poate avea, uneori, si calitatea de conducator auto.

La sejururi, asiguram reprezentant local in statiunile mentionate in oferte. De regula, acestia sunt vorbitori de limba romana si pot fi contactati telefonic pentru a va ajuta in rezolvarea problemelor ivite. Informatiile cu privire la excursiile optionale (program, pret) le primiti de la reprezentantul local. Inscrierea si plata acestora se va face la fata locului. Pentru excursii optionale, toata raspunderea este suportata de agentii partenere.

Reprezentantul local nu participa la toate excursiile. In cazul unui numar insuficient de calatori inscrisi, excursia poate fi contramandata. Este posibil ca turistii romani sa participe la excursii impreuna cu turisti de alte nationalitati (in acest caz ghidajul va fi si in limbi straine: ex. engleza). Conform legislatiei locale, la situri arhologice si muzee pot face ghidaj numai ghizii locali, reprezentantul Partenerului local putand doar traduce.

REZERVARI - Rezervarea o puteti face personal, telefonic sau prin e-mail, ori prin intermediul formularului sau motorului de cautare de pe website-ul agentiei. Rezervarea este valabila cu plata avansului, in conditiile din contract. In cazul in care nu se respecta termenele de plata, ne rezervam dreptul sa anulam rezervarea. Rezervarea este valabila numai cand este confirmata si Calatorul achita avansul. In cazul in care plata nu s-a facut in termenele prevazute, aceasta se anuleaza.

CERERI SPECIALE - Asa numitele cereri speciale (cazare la parter, camere alaturate...) vor fi rezolvate in limita posibilitatilor sau vor fi transmise agentii partenere. In cazul in care aceste solicitari nu au fost indeplinite, Calatorul nu poate cere despagubiri.

DURATA CALATORIEI - Durata sejurului sau circuitului este cea prezentata in oferte si prevazuta in contract. La transportul cu avionul sau cu autocarul pot aparea intarzieri din cauza unor probleme tehnice, conditii meteo sau probleme de trecere a frontierei. Aceste probleme trebuie luate in calcul si la drumul de intoarcere, asa incat va rugam sa va programati eventualele intalniri importante avand in vedere acest lucru. Pentru circuitele, sejururile cu autocarul, prima si ultima zi din sejur, nu sunt considerate zile de cazare, ele sunt destinate calatoriei.

In cazul in care, din orice motiv, doriti sa va intrerupeti sejurul, va rugam sa anuntati reprezentantul nostru local. De obicei intreruperea sejurului implica cheltuieli suplimentare (transfer, alt bilet de avion, etc.) care trebuie achitate la fata locului. Pentru serviciile neutilizate nu se vor acorda despagubiri.

ALTE INFORMATII

Pe parcursul circuitelor, sosirea la cazare se face de regula seara, intre 20:00-22:00, putand aparea intarzieri datorita conditiilor de trafic, vreme, etc. Orele de sosire la cazare variaza de la o zi la alta, in functie de programul turistic. Agentia nu se face raspunzatoare pentru nerespectarea sau intarzierea programului turistic datorita conditiilor de trafic (ambuteiaje, inchiderea drumurilor, etc), a intarzierii calatorilor la punctele stabilite pentru intalnire, a vremii sau a punctelor de trecere a frontierei.

In cazuri speciale (defectiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstratii, schimbari ale orarului de zbor, intarzieri sau anulari ale curselor aeriene, supraz rezervari ale unitatilor de cazare, etc) agentia poate opera modificari in structura si organizarea pachetului turistic, inclusiv in ordinea vizitarii obiectivelor turistice din program, inaintea sau in timpul derularii acestuia, fara a afecta insa calitatea sau/si cantitatea serviciilor. De asemenea, in cazuri similare, agentia poate inlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport initial, asigurand servicii de calitate egala sau superioara, ambele situatii neconstituind motiv de anulare a excursiei.

In cazul programelor de tip circuit, daca turistii se imbarca dintr-o alta localitate decat Bucuresti, acestia trebuie sa informeze cu minimum 15 zile inainte de data plecarii agentia.

Orele sunt estimative si se pot modifica in functie de conditiile meteorologice si de trafic. ATENTIE! Grupul nu va astepta calatorii care intarzie la imbarcare.

Reconfirmarea locului si a orei plecarea, numerele de telefon ale ghizilor sau ale soferilor se vor comunica cu 48 h inaintea plecarii.

Descrierile din oferte corespund conditiilor de la data editarii. Fata de acestea pot interveni schimbari (orarul vapoarelor, servicii hoteliere, constructii), despre care ne vom informa calatorii.

Prezenta anexa face parte integranta din contract, ca si materialele informative (cataloge, brosure, ec) ori notele de informare.

ANEXA 2:

ACORD PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prezentul Acord privind Prelucrarea Datelor ("Acordul") este incheiat intre:

SC VACANTE SEJURURI SRL – Agentia de turism Buburuza Travel, agentie **ORGANIZATOARE** cu vanzare exclusiv online, cu sediul social in Baia Mare, str. Malinului nr. 2, jud. Maramures, Romania, tel.: 0371 780 726, e-mail: office@buburuzatravel.ro, sistem acces B2B b2b.buburuzatravel.ro, capital social 25.000 lei, avand C.U.I. 32778648 ; inregistrata la Registrul Comertului Maramures sub nr. J24/131/2014 si avand licenta de turism 1680 / 2019, si conturile deschise la BCR cont RON: RO12RNCB0182165881680001; Cont EUR: RO82RNCB0182165881680002; Banca Transilvania cont RON: RO79BTRLRONCRT0535038401; cont EUR: RO29BTRLEURCRT0535038401 si Banca PIRAEUS BANK , Grecia Cont EUR: GR41 0172 2540 0052 5407 6614 938 / SWIFT: PIRBGRAA, protectia in caz de insolventa la CITY INSURANCE SA , POLITA 000001519 valabila pana la data de 29.12.2020 numita in continuare **OPERATORUL** reprezentata de Dna **Anamaria BICA** in calitate de Director Agentie / Administrator

si:

S.C. _____ **SRL – Agentia de turism** _____, cu sediul in _____, str. _____, nr. _____ bl. _____, sc. _____ ap. _____, telefon _____, fax _____, mobil _____ avand licenta de turism nr. _____, tip _____ inregistrata la Registrul Comertului cu nr. _____, si C.U.I. _____ cont nr. (IBAN) _____ RON si _____ EUR deschis la _____ reprezentata de _____ in calitate de _____ numita in continuare **AGENTIE INTERMEDIARA (AGI - persoana imputernicita)**

denumite individual „Partea” si colectiv „Partile”

AVAND IN VEDERE CA:

- Partile au incheiat „Contractul” cu numarul/data _____ avand ca scop vanzarea de catre **AGI** de pachete turistice sau componente ale acestora, in strainatate si in tara, conform ofertei turistice a Operatorului (Serviciile), catre turisti (clienti, persoane fizice).
- Regulamentul general privind protectia datelor (UE) 2016/679 din 27 aprilie 2016 („GDPR”) impune pentru ambele parti prelucrarea de „date cu caracter personal” asa cum sunt ele definite prin GDPR.
- In conformitate cu prevederile GDPR, prelucrarea de date cu caracter personal prin intermediul unor imputerniciti trebuie sa fie reglementata printr-un act juridic care sa aiba caracter obligatoriu pentru persoana imputernicita in raport cu operatorul care stabileste obiectul, durata prelucrarii, natura si scopul, tipul de date cu caracter personal si categoriile de persoane vizate, obligatiile si drepturile operatorului

Partile au convenit asupra incheierii prezentului Acord in vederea stabilirii conditiilor necesare pentru a oferi garantii adecvate protectiei drepturilor si libertatilor persoanelor in legatura cu prelucrarea Datelor cu caracter personal si asigurarea respectarii noilor reglementari legale (GDPR).

Definitii:

In prezentul Acord termenii si expresiile utilizate vor avea urmatorul inteles:

"Legislatia PDP" inseamna orice lege, ordonanta, hotarare, regulament sau legislatie secundara emisa de Autoritatea de Supraveghere, privind prelucrarea, confidentialitatea si utilizarea Datelor Personale, aplicabila serviciilor prestate in baza Contractului, incluzand:

- Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice ("Legea 506/2004") si orice alt act normative din Romania care implementeaza aceste legi, Directiva 2002/58/CE ("Directiva ePrivacy"); si/sau
- Regulamentul nr.679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor) ("GDPR"); si orice alte acte normative nationale date in aplicarea GDPR;

c) orice interpretare a oricareia dintre cele de mai sus, orice îndrumări, ghiduri, coduri de bună practică, coduri de conduită sau mecanisme de certificare aprobate sau emise de orice Autoritate de Supraveghere relevantă, pe toată perioada în care sunt în vigoare și aplicabile, și oricărui act care le modifică, completează sau înlocuiește în decursul timpului.

"Operator date personale" înseamnă Operatorul care determină scopurile pentru care și modul în care sunt sau vor fi prelucrate orice date cu caracter personal;

"Incidente de Securitate" înseamnă orice încălcare a securității care duce la distrugerea, pierderea, alterarea, dezvăluirea neautorizată, accidentală sau ilegală a oricărui date cu caracter personal sau accesul accidental sau ilegal la orice date cu caracter personal.

"Date cu Caracter Personal" înseamnă orice informații legate de o persoană fizică identificată sau identificabilă ("persoană vizată") fiind una care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referință la un număr de identificare sau la unul sau mai mulți factori specifici pentru identitatea sa fizică, fiziologică, mentală, economică, culturală sau socială, sau altfel după cum este definit în Legislația PDP;

"Prelucrare" înseamnă colectarea, obținerea, înregistrarea, deținerea, dezvăluirea, utilizarea, alterarea, anularea, ștergerea sau distrugerea Datelor cu Caracter Personal, sau efectuarea oricărei (oricărui) operațiuni asupra Datelor cu Caracter Personal ale turiștilor sau altfel, după cum este definit prin Legislația PDP aplicabilă;

"Persoană împuternicită" este reprezentată de AGI, care asigură vânzarea Serviciilor în favoarea Operatorului.

"Contractul" înseamnă Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice din oferta Operatorului, încheiat între AGI și Operator;

„Servicii” înseamnă vânzarea serviciilor de către persoana împuternicită, în calitate de AGI conform Contractului și, prin prestarea acestora, se realizează activități de prelucrare a datelor cu caracter personal.

„Turișt” clientul AGI, cărui acesta îi oferă, rezervă și vinde pachetele turistice ale Operatorului;

„Autorități de Reglementare” reprezintă „autoritatea de supraveghere” și înseamnă, conform GDPR, o autoritate publică independentă instituită de un stat membru. În România Autoritatea de Reglementare este reprezentată de ANSPDCP.

1. OBIECTUL, NATURA, SCOPUL ȘI DURATA PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1.1. Obiectul prelucrării datelor cu caracter personal privește prelucrarea și transferul de la **AGI la Operator** și de la **Operator la AGI** a Datelor cu Caracter personal, ale turiștilor, necesare executării Contractului.

1.2. Toate Datele cu Caracter Personal pe care partile le prelucrează și le transferă între ele pentru îndeplinirea obiectului Contractului, precum și documentele, informațiile, cunoștințele, indiferent de suportul pe care se află (de exemplu, dar fără a se limita la: format fizic, format electronic, dischete, discuri, cd-uri, acces într-un cloud al uneia din părți pe baza de parolă), la care partile au acces pe parcursul derulării Contractului, au caracter strict confidențial.

1.3. Perioada pentru care se prelucrează Datele cu Caracter Personal, ale turiștilor, nu trebuie să depășească perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate datele și anume executarea Contractului și, după caz, rezolvarea eventualelor litigii. În consecință, în termen de 5 ani de la expirarea contractului, Partile se obligă să steargă datele salvate în sistemele și arhivele proprii, cu excepția datelor și informațiilor necesare în cadrul unei proceduri litigioase sau a celor necesare a fi păstrate conform legii pentru evidențierea activității, ținând cont și de obligațiile de arhivare și de raportare sau, după caz, pentru îndeplinirea scopului de marketing de către **AGI**, în condițiile obținerii acordului expres de la Persoanele Vizate pentru acest scop.

1.4. În ceea ce privește Datele cu Caracter Personal utilizate pentru emiterea de oferte, în cazul în care aceste oferte nu se transformă în contracte și **AGI** nu are acordul expres al Persoanei Vizate pentru folosirea datelor în scop de marketing, aceste date vor fi șterse din toate sistemele și arhivele celor două părți în maximum 60 de zile de la data expirării ofertei.

1.5. Datele cu Caracter Personal ale turiștilor, ce sunt prelucrate de părți, necesare pentru îndeplinirea obiectului Contractului, în conformitate cu prevederile prezentului Acord, sunt următoarele: numele și prenumele, CNP, serie și nr CI, precum și orice alte date ar putea fi solicitate de furnizori în vederea asigurării serviciilor. Colectarea și prelucrarea inițială a datelor cu caracter personal necesare va fi realizată de către **AGI**. Atât **AGI** cât și **Operatorul** sunt considerați a fi operatori în ceea ce privește prelucrarea Datelor Cu Caracter Personal menționate mai sus, transferate între părți sau, după caz, prelucrate în baza Contractului.

1.6. **AGI** va transfera către Operator, după colectare, Datele cu Caracter Personal ale Persoanelor vizate prin introducerea datelor în sistemele **Operatorului** sau prin transmiterea la acesta.

2. CALITATEA DE OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL ȘI CEA DE PERSOANĂ ÎMPUTERNICITĂ

2.1. Operatorul Datelor cu Caracter Personal

2.1.1. Partile sunt de acord că **Operatorul** este Operatorul de Date, iar **AGI** este Persoana împuternicită. Cu excepția cazului în care Persoana împuternicită este supusă în alt mod Legilor PDP sau oricărui alte legi aplicabile ale Uniunii Europene sau ale oricăreia dintre membrii acesteia („Legile UE”), acesta va acționa numai pe baza instrucțiunilor și

orientarilor primite de la Operatorul de Date. Persoana imputernicita va respecta prompt toate aceste instructiuni si orientari primite periodic de la Operatorul de Date. In cazul in care Persoana imputernicita se bazeaza pe astfel de legi ale UE ca baza pentru prelucrarea Datelor cu Caracter Personal va notifica prompt acest lucru Operatorului de Date inainte de a efectua orice prelucrare ceruta de Legile UE.

2.1.2. In acest context orice referire la Operator in acest Acord, in materia prelucrării datelor cu caracter personal, inseamna Operatorul datelor in cadrul activitatii de prelucrare. Datele cu Caracter Personal sunt prelucrate de **AGI** in numele Operatorului in scopul de a permite **AGI** sa vanda Serviciile sau sa i se acorde accesul la Datele cu Caracter Personal pe parcursul prestarii Serviciilor prevazute in Contract.

2.2. Persoana Imputernicita

2.2.1. In ceea ce priveste Serviciile, este o Persoana Imputernicita - **AGI** care actioneaza in numele Operatorului. Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal va fi efectuata de **AGI** in conformitate cu acest Acord.

2.2.2. In calitate de Persoana Imputernicita, **AGI** va prelucra Datele cu Caracter Personal doar conform instructiunilor de prelucrare primite de la **Operator**. Datele cu Caracter Personal vor fi utilizate de **AGI** in conformitate cu si pentru scopurile stabilite in instructiunile de prelucrare si doar atunci cand este necesar pentru a furniza Serviciile conform ofertei Operatorului.

2.2.3. Daca vreodata **AGI** este nesigur in ceea ce priveste parametrii sau legalitatea instructiunilor emise de **Operator**, acesta se va adresa Operatorului pentru a cere clarificari sau alte instructiuni.

3.OBLIGATIILE SPECIFICE ALE PARTILOR

3.1. Obligatiile AGI:

a.Scopul prelucrării de catre **AGI** a datelor cu caracter personal primite de la sau in numele Operatorului il reprezinta executarea obligatiilor contractuale privind prestarea de servicii, respectiv:

- efectuarea rezervarii catre **Operator** si transmiterea confirmarii catre turist,
- intocmirea de situatii statistice,
- intocmirea documentelor financiar contabile legale si indeplinirea altor obligatii legale aferente serviciilor furnizate turistului,

b.Persoanele vizate (turistii) sunt persoanele pentru care **AGI** asigura prestarea serviciilor conform Contractului.

c.Datele cu caracter personal minimale solicitate de **AGI** pentru a asigura serviciile sunt:

- Numele si prenumele, data nasterii, tara de domiciliu, cetatenia, sexul, tara in care s-a nascut;
- Tipul, seria si numarul documentului de calatorie (data emiterii si data expirarii, organul emitent) cu care turistul va calatori in destinatiile unde aceste informatii sunt necesare prin cerintele furnizorilor de servicii comandate, precizate de catre Operator,
- perioada cazarii,
- tipul de tarif si serviciile solicitate,
- modalitatea de garantare/plata a serviciilor solicitate, dupa caz.

d.Clientului i se vor solicita datele de identificare prevazute de legislatia in vigoare.

e.**AGI** va prelucra si alte date cu caracter personal necesare prestarii serviciilor solicitate, dupa caz (exemple: cerinte dietetice speciale, numar de telefon sau adresa email pentru comunicare directa cu clientul).

f.va respecta si va prelucra toate Datele cu Caracter Personal in conformitate cu Legislatia PDP aplicabila;

g.va notifica prompt pe **Operator** despre orice circumstanta in care nu poate respecta Legislatia PDP sau orice modificare efectiva sau potentiala a Legislatiei PDP, care afecteaza capacitatea **AGI** de a-si indeplini obligatiile asumate prin acest Acord.

h.se va asigura ca personalul sau nu prelucreaza Date cu Caracter Personal:

- (i) altfel decat in conformitate cu prevederile acestui Acord; si
- (ii) se va asigura ca personalul sa fie obligat prin contract sa pastreze securitatea si confidentialitatea oricaror Date cu Caracter Personal prelucrate in numele **Operatorului**.

i.va lua toate masurile rezonabile pentru ca personalul care prelucreaza Datele cu Caracter Personal sa primeasca o instruire corespunzatoare privind respectarea acestui Acord si a Legislatiei PDP aplicabile prelucrării.

j.se va asigura ca accesul la Datele cu Caracter Personal este acordat potrivit principiului necesitatii de a cunoaste si este limitat la acele persoane care au nevoie sa acceseze Datele cu Caracter Personal pentru ca AGI sa-si indeplineasca obligatiile in temeiul prezentului Acord, si se va asigura ca toate persoanele care sunt autorizate sa acceseze Datele cu Caracter Personal au semnat un angajament scris adecvat de confidentialitate inainte de a incepe orice activitate de prelucrare;

k.se va asigura ca, la cererea Operatorului, poate sterge, modifica, elimina, modifica,muta, sau prelucra in alt mod Datele cu Caracter Personal;

l.va mentine o evidenta a tuturor activitatilor de prelucrare pe care le desfasoara in numele Operatorului, inclusiv Datele cu Caracter Personal prelucrate de catre subcontractantii acestuia si activitatile de prelucrare in ceea ce priveste astfel de Date cu Caracter Personal, si va pune astfel de evidente la dispozitia Operatorului, la cerere;

m.va pune in aplicare toate masurile tehnice si organizatorice necesare si adecvate, in conformitate cu Articolul 32 din GDPR (si va permite Operatorului sa efectueze un audit/o revizuire si sa aprobe aceste masuri, la cerere) in scopul de a:

- proteja securitatea si confidentialitatea Datelor cu Caracter Personal prelucrate;
- proteja impotriva prelucrarii neautorizate sau ilegale a Datelor cu Caracter Personal;
- proteja Datele cu Caracter Personal impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii accidentale, deteriorarii, modificarii, divulgarii neautorizate, accesului sau prelucrarii fara drept.

n.va notifica **Operatorul** cu privire la orice solicitare facuta de catre o persoana vizata sau orice terti (inclusiv organisme guvernamentale sau agentii de aplicare a legii) de a avea acces la Datele cu Caracter Personal prelucrate in numele Operatorului in termen de cel mult 2 (doua) zile lucratoare de la primirea cererii si, la solicitarea Operatorului, va permite acestuia sa solutioneze o astfel de cerere si, in orice moment va coopera si va sprijini Operatorul cu privire la executarea obligatiilor sale in conformitate cu Legislatia PDP in legatura cu astfel de cereri. In cazul in care Operatorul nu alege sa se ocupe de o astfel de solicitare primita de catre **AGI**, acesta va solutiona astfel de cereri. In toate cazurile, **AGI** va furniza Operatorului o copie a tuturor Datelor cu Caracter Personal pe care le dezvaluie in acest mod;

o.nu va divulga Date cu Caracter Personal nici unui angajat, director, agent, contractant sau afiliat al Operatorului sau unei terte parti, cu exceptia cazului in care, pentru furnizare este necesar sa se respecte Legea sau cu acordul prealabil scris al Operatorului;

p.la incetarea sau expirarea Acordului sau la solicitarea Operatorului va sterge sau returna toate Datele cu Caracter Personal care se afla sub controlul sau sau subcontrolul subcontractantilor sai, cu exceptia celor pentru care exista o obligatie legala de stocare/arhivare, situatia in care va informa Operatorul;

q.nu va angaja niciun subcontractant fara acordul prealabil scris sau imputernicirea Operatorului. In cazul in care **Operatorul** acorda o imputernicire expresa scrisa **AGI** pentru a angaja un subcontractor, acesta va fi obligat sa respecte aceiasi termeni prevazuti in prezentele clauze privind protectia datelor.

r.nu va transfera sau prelucra, inclusiv nu va accesa online si se va asigura ca angajatii sau agentii sai si subcontractantii sai nu vor transfera sau prelucra, inclusive nu va accesa online Date cu Caracter Personal in afara Spatiului Economic European – SEE, fara acordul prealabil scris si instructiunile Operatorului. In cazul in care Operatorul acorda un astfel de consimtamant scris, AGI va prelucra sau transfera Date cu Caracter Personal in afara SEE in cazul in care:

- se acorda garantii corespunzatoare in ceea ce priveste transferul;
- persoana vizata dispune de drepturi aplicabile si cai de atac eficiente in ceea ce priveste Datele sale cu Caracter Personal;
- AGI se conformeaza instructiunilor rezonabile primite de la Operator in ceea ce priveste transferul si prelucrarea Datelor cu Caracter Personal.

s.va permite Operatorului, periodic, fara a implica costuri pentru Operator, si/sau oricarei Autoritati de Reglementare, reprezentantilor acestora autorizati in mod corespunzator, sa inspecteze si sa auditeze orice spatii sau evidente ale **AGI** sau ale subcontractantilor acestuia, si va respecta toate cererile rezonabile ale Operatorului in timpul sau ca urmare a unui astfel de control, pentru a permite acestuia si/sau oricarei Autoritati de Reglementare sa verifice daca este in deplina conformitate cu obligatiile care ii revin in temeiul prezentului Acord.

3.2. OBLIGATIILE OPERATORULUI:

a.sa indeplineasca toate cerintele prevazute prin GDPR care sa-i permita transmiterea datelor cu caracter personal catre AGI.

b. sa nu prelucreze datele primite de la AGI referitoare la serviciile prestate clientilor decat cu acordul acestora si in conformitate cu obligatiile legale.

4.OBLIGATIILE AMBELOR PARTI:

a.sa nu transfere datele cu caracter personal primite de la cealalta Parte, in afara Uniunii Europene, fara sa se consulte in prealabil cu cealalta Parte si fara a exista garantii adecvate in acest sens.

b.sa ia masuri de securitate fizice, tehnice si organizatorice corespunzatoare pentru a proteja datele cu caracter personal ale celeilalte Parti impotriva utilizarii, diseminarii sau publicarii neautorizate, pierderii, folosirii abuzive, accesului, dezvaluirii, prelucrarii, modificarii si distrugerii accidentale sau neautorizate.

c.sa prelucreze datele cu caracter personal ale celeilalte Parti pe parcursul perioadei in care sunt prestate Serviciile in baza Contractului, precum si ulterior pentru o durata conforma cu prevederile legale aplicabile in baza principiilor

generale ale legalitatii, echitatii, transparentei, limitarii scopului, minimizarii datelor, acuratetei, limitarii stocarii, integritatii, confidentialitatii si responsabilitatii;

d.sa coopereze pe deplin cu cealalta Parte cat de repede posibil pentru a investiga, remedia si diminueza efectele incalcarii securitatii datelor cu caracter personal si sa ia toate masurile corective corespunzatoare, inclusiv, la solicitarea celeilalte Parti si pe cheltuiala Partii respective atunci cand incalcarea securitatii datelor cu caracter personal se datoreaza culpei Partii respective, sa asiste partea in legatura cu orice notificari catre organele de reglementare si/sau sa trimita notificari acelor persoane vizate ale caror date cu caracter personal este posibil sa fi fost afectate de incalcarea securitatii datelor cu caracter personal;

e.sa gestioneze si sa raporteze Incidentele de Securitate. AGI va mentine politici si proceduri de gestionare a incidentelor de securitate si va informa Operatorul, fara intarzieri nejustificate (in maximum 24 de ore), imediat ce a luat cunostinta de distrugerea, pierderea, modificarea accidentala sau ilegala sau divulgarea sau accesarea neautorizata a Datelor cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate in alt mod de catre acesta si/sau Subimputernicitii sai. **AGI** va informa **Operatorul** inaintea oricarei alte Autoritati de Supraveghere si va depune eforturi rezonabile pentru a descoperi cauza unui asemenea incident si va lua toate masurile pe care le considera necesare si rezonabile pentru remedierea cauzei/cauzelor unui astfel de Incident de securitate.

5.COMUNICARE INTRE PARTI

a)Comunicarea operativa privind orice aspect privind prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal in executarea acestui Acord va fi facuta pe email, pentru **AGI** la adresa _____ si pentru **Operator** la adresa office@buburuzatravel.ro

b)Operatorul poate trimite informari **AGI** sau oferte comerciale privind produsele si serviciile turistice oferite la adresa de email: _____

c)Comunicarea intre Parti pe email sau telefonic in scopul derularii si executarii Contractului nu poate fi considerata o incalcare a GDPR.

d)Toate notificarile si celelalte comunicari cu caracter oficial si valabile din punct de vedere legal in baza acestui Acord vor fi facute in scris si se vor considera date in mod valabil atunci cand vor fi transmise personal sau trimise prin scrisoare recomandata sau servicii de curierat (cu confirmare de primire) la sediul Partilor ori trimise prin e-mail sau fax.

6.DISPOZITII FINALE

a.Prezentul Acord modifica si inlocuieste:

(i) prevederile din Contract care se refera in mod expres la utilizarea Datelor cu caracter personal de catre Parti, inclusiv orice clauze specifice si programe privind protectia datelor; si

(ii) orice alte prevederi din Contract care contravin termenilor acestui Acord. in cazul unui conflict intre termenii Contractului si termenii acestui Acord, termenii acestui Acord vor prevala.

b.Prin prezentul Acord niciuna dintre Parti nu se substituie in atributii celeilalte si fiecare Parte ramane responsabila pentru indatoririle ce ii revin conform dispozitiilor legale aplicabile sau conventiilor la care este parte. In masura in care punerea in aplicare a oricarei prevederi din Acord poate fi interpretata ca aducand atingere drepturilor si libertatilor cetatenesti, respectiva prevedere se va considera nescrisa.

c.Incalcarea de catre oricare dintre Parti a oricarei prevederi din acest Acord va reprezenta o incalcare grava a Contractului si va indreptati cealalta Parte sa rezilieze imediat Contractul trimitand o notificare de incetare in scris celeilalte Parti, fara vreo alta perioada de gratie sau de remediere ori alta formalitate sau notificare si fara interventia vreunei instante sau a altui organ jurisdictional, daca prin respective incalcare sunt afectate persoanele vizate.

d.Obligatiile Partilor din prezentul Acord raman in vigoare si dupa incetarea, din orice cauza, a Contractului, dar nu mai mult de ultima zi in care subzista un temei legal de pastrare/stocare a datelor cu caracter personal prelucrate in temeiul Contractului.

Partile convin ca prezentul ACORD se va incheia prin transmitere electronica si scanare si ca nu afecteaza in nici un fel legalitatea lui. Este incheiat in 2 (doua) exemplare, din care unul pentru **OPERATOR** si unul pentru **AGI**.

OPERATOR

AGI

SC VACANTE SEJURURI SRL

S.C. _____ SRL

Agentia de turism Buburuza Travel

Agentia de turism _____

BICA Anamaria

Nume & Prenume _____

Director

Functia _____

ANEXA 3:

Fisa utilizator SISTEM ONLINE

Nume Agentie: _____
Denumire Societate: _____
Sediu social: str. _____ nr. _____ bl. _____ sc. _____
Et. _____ ap. _____ localitate _____ sector _____ judet _____
Reg.Comertului: _____
Cod Fiscal: _____
Licenta nr.: _____ Tip licenta _____
Telefon: _____ Fax: _____
Membru IATA _____ Membru ANAT _____ Altele _____

Director agentie: Nume: _____
Prenume: _____
Adresa de e-mail: _____
Telefon _____ Mobil: _____

Agent 1: Nume: _____
Prenume: _____
Adresa de e-mail pt confirmari: _____
Nume utilizator: _____
Telefon _____ Mobil: _____

Agent 2: Nume: _____
Prenume: _____
Adresa de e-mail pt confirmari: _____
Nume utilizator: _____
Telefon _____ Mobil: _____

Agent 3: Nume: _____
Prenume: _____
Adresa de e-mail pt confirmari: _____
Nume utilizator: _____
Telefon _____ Mobil: _____

E-mail folosit pentru informari: _____
Telefon urgenta: _____

Anexa 1 - PARTEA A din Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie atunci cand este posibila utilizarea de hyperlinkuri

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor.

Societatea (societatile) **Vacante Sejururi SRL / sau AGENTIA ORGANIZATOARE** (in cazul in care este alta decat *Vacante Sejururi SRL*) va (vor) fi pe deplin responsabila (responsabile) pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu.

In plus, conform legislatiei, societatea (societatile) **Vacante Sejururi SRL sau AGENTIA ORGANIZATOARE** (in cazul in care este alta decat *Vacante Sejururi SRL*) detine (detin) protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine (devin) insolventa (insolvente).

Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

[<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>].

Urmarind hyperlinkul, calatorul va primi urmatoarele informatii:

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

- Calatorii vor primi toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.

- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.

- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.

- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea integrala a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.

- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvata si justificabila.

- In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare.

Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.

- Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

- In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care aceasta intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

Vacante Sejururi SRL sau AGENTIA ORGANIZATOARE (in cazul in care este alta decat *Vacante Sejururi SRL*) a contractat protectia in caz de insolventa cu CITY INSURANCE SA , POLITA BN 000002097 valabila pana la data de 29.12.2021 / sau _____ (in cazul in care este alta decat

Vacante Sejururi SRL). Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta (Ministerul Turismului – Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, E-mail: registratura@mturism.ro) in cazul in care serviciile sunt refuzate din cauza insolventei **Vacante Sejururi SRL / sau AGENTIA ORGANIZATOARE** (in cazul in care este alta decat *Vacante Sejururi SRL*)

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018.

In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz.

Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 [<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>]

De asemenea, Calatorul a primit de la Agentia de turism INTERMEDIARA _____ si urmatoarele informatii (in functie de pachetul contractat):

- a. Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:
- (i) destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;
 - (ii) mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, Organizatorul si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;
 - (iii) locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;
 - (iv) serviciile de masa oferite;
 - (v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;
 - (vi) daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;
 - (vii) daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;
 - (viii) situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;
 - (ix) numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. a) inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;
- b. Nerespectarea de catre Calator a termenelor de plata da dreptul Organizatorului sa rezilieze contractul si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.
- c. Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie;
- d. Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare;
- f. Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

AGENTIA:

CALATOR / REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI: