

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII DE CALATORIE

NR. _____ din data de _____

PARTILE CONTRACTANTE

S.C. COSMO BUSINESS S.R.L. cu sediul în str Pictor Barbu Iscovescu Nr.11, Etaj 2, Sector 1, BUCURESTI, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/3496/2006, cod unic de înregistrare fiscala RO18440667, conturi IBAN: RO31 BTRL 0450 1202 P92640XX (RON), RO06 BTRL 0450 4202 P92640XX(EUR) deschise la Banca TRANSILVANIA – , titulara a licentei de turism nr. 822 / 25.01.2019 pentru Agentia de turism COSMO TRAVEL de tipul Agentie de Turism Organizatoare, Brevet de turism nr. 15880/27.10.2009, Tel:0755.278.568, E-mail:sales@cosmotravel.ro, polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, seria IF-i nr. 2984, emisa de catre GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A – valabila de la data de 21/12/2018 pana la 20/12/2019, reprezentata prin Raluca Purcarea în calitate de Agent Turism, numita în continuare **Agentia de Turism Organizatoare**

SI

CALATOR / REPREZENTANTUL AL CALATORULUI

[Titular rezervare] NUME:..... PRENUME:....., ADRESA, CNP:, Telefon, E-mail, numit în continuare **Calator**, au convenit incheierea la incheierea prezentului contract.

CAP. 1 OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **Agentia de Turism Organizatoare** a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 AGENTIA comercializeaza urmatorul pachet de servicii de calatorie, conform programului excursiei publicat in materialele de prezentare: cataloage, brosurii, pliante si alte oferte letrice sau pe site-ul agentiei cosmotravel.ro considerat anexa la prezentul contract.

Pachet de servicii de calatorie: Nume pachet:....., Destinatia:....., Perioada:, Numar persoane:....., Pasageri pasageri/lista pasageri, Tip camera:

CAPITOLUL 2 INCHEIEREA CONTRACTULUI

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

(a) în momentul semnării lui de către **Calator** sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice; In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentia de Turim Oraganizatoare a unei mesaj electronic (e-mail, fax, etc) de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta si contact

- Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emisa de catre Agentia de Turism Organizatoare

(b) în momentul în care **Calatorul** primește confirmarea scrisă a rezervării de la **Agentia de Turism Organizatoare**. Este responsabilitatea agenției de turism organizatoare de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, sms, email, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de pachet de servicii de calatorie, Agenția de turism organizatoare poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

(c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, se furnizează călătorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie pe suport hârtie sau, în cazul în care călătorul este de acord, pe un alt suport durabil.

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

CAP. 3 PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1. Prețul contractului este de RON /EUR și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției de turism organizatoare și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

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

S-a achitat un avans de:RON/EUR iar plata finala se va face pana la data de:

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

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

.....

În situația în care Calatorul solicită servicii de calatorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesită confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plată comunicate de Agenția de Turism Organizatoare în scris sau alte mijloace de comunicare;

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii+2% comisionul de risc valutar.

CAP. 4 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

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

4.2. În cazul neconfirmării rezervării în termen de 4 zile lucratoare, agenția se face răspunzătoare să ramburseze integral turistului suma platită de acesta.

4.3. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare are dreptul să modifice în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, dacă aceste modificări sunt neesențiale și să îl informeze pe CĂLĂTOR cu privire la modificarea într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii calatoriei. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului (majorarea pretului cu mai mult de 8%, neindeplinirea cerințelor speciale ale turistului, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, etc), aceasta are obligația să informeze Calatorul cu cel puțin 20 de zile înainte de data plecării.**Conform Ordonanța nr 2/2018.**

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr.

261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului [nr. 1.912/2006](#). Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care Calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. În mod similar, în cazul în care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce țin de siguranța pasagerilor prezenți la bord, locul rezervat inițial de Călător, cu un alt loc din aceeași categorie, caz în care Călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod.

4.5. După încheierea contractului, Agenția de Turism Organizatoare poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea este o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- (a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- (b) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Creșterea de preț va fi notificată călătorului, în clar și inteligibil, notificarea fiind însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

În cazul unei reduceri de preț, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

4.6. Agenția este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

4.7. În cazul în care, după începerea executării pachetului, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, Agenția de Turism Organizatoare ofera, fără costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzătoare în vederea continuării derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.8. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 4.7, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul Contract, Agenția de Turism Organizatoare acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului.

4.9 Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10 În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția de Turism Organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil, calatorul poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

4.11 Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau Călătorul respinge serviciile alternative propuse, Călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.12 Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la art. 4.10 și 4.11, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.

4.13 În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția de Turism Organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

4.14 Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European și 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.

4.15 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.

4.16 Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.17 Agenția de Turism Organizatoare are obligația să furnizeze în scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Calatorul (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 Calator 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 de Turism Organizatoare ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției de Turism Organizatoare; (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 Calatorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

4.18 Agenția de Turism Organizatoare parte în contract este obligată să acorde prompt asistență Calatorului 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 îl puteau prevedea sau evita.

CAP. 5 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CALATORULUI

5.1. În cazul în care calatorul 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 calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile înaintea datei de începere a executării contractului. În acest caz, între calatorul 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 calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism organizatoare (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului 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, calatorul 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 calatorului.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de Turism Organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerințele speciale ale Călătorului pe care Agenția le-a acceptat sau propune să mărească prețul

pachetului cu mai mult de 8% în situațiile prevăzute la art. 4.5 de mai sus, Calatorul are posibilitatea ca, în termenul rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare, caz în care se va oferi Călătorului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4 În cazul în care încetează contractul, Călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenția de Turism Organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.5 În cazul în care modificările aduse contractului prevăzute la 5.3 sau pachetului prevăzute la 5.4 au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

5.6 Agenția informează Călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse prevăzute la art. 5.3 și 5.4 de mai sus și, după caz, și în conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra prețului pachetului;

b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 5.3 de mai sus;

c) consecințele lipsei reacției Călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

5.7 În cazul în care Calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 5.3 de mai sus, se consideră că toate modificările au fost acceptate și Calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.8 În cazul în care contractul este încetat în temeiul art. 5.3 de mai sus și Călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția de Turism Organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama Călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018.

5.9 Calatorul are dreptul să denunțe unilateral Contractul, în orice moment, înainte de începerea executării pachetului, caz în care este obligat să despăgubească Agenția de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.

5.10 În cazul în care Calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția de Turism organizatoare va rezolva cerințele Calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Calator. Dacă Calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la capitolul 6 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.11 Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de Turism Organizatoare.

5.12 Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care Calatorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.13 Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism organizatoare sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.14 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele Calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția de Turism Organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră (www.politiadefrontiera.ro) și al Ministerului Afacerilor Externe (www.mae.ro/travel-conditions). În cazul în care Calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția de Turism Organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.15 Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

5.16 În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști (calatori), condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.17 Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția de turism organizatoare nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.18 Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

5.19 În cazul în care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătoriei ce refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.20 Calatorul are următoarele obligații: (a) să se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezintă urme de deteriorare a elementelor de siguranță și sunt valabile în conformitate cu condițiile de calatorie specifice țării/țarilor de destinație, condiții care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions (b) îndeplinește toate cerințele de viza, vama, sanatare ale autorităților din țara (țările) în care calatorește și să nu încalce legile statului (statelor) pe al cărui teritoriu calatorește; (c) să respecte programul (orarul) de calatorie, precum și orele de îmbarcare, după caz.

CAP. 6 RENUNȚĂRI, INCETĂRI, PENALIZĂRI

6.1. Calatorul poate înceta contractul în orice moment, înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care Calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

(a) 10% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului (data plecării);

(b) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 60-31 zile înainte de începerea executării pachetului (data plecării);

(c) 100% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai puțin de 31 de zile înainte de începerea executării pachetului (data plecării) sau nu se prezintă la program.

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

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agenția de Turism Organizatoare și a achitat un avans nu se prezintă în termenul comunicat în scris în prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția de Turism Organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția de Turism Organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. (c) sau (d) se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

6.7 Calatorul are dreptul să înceteze contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz, Calatorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară, dar nu mai devreme de 14 zile de la încetarea contractului.

6.8 Calatorul are dreptul să transfere prezentul contract unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agenției de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului și cu obligația de a suporta costurile efective cu acest transfer.

6.9 Agenția de Turism Organizatoare poate înceta unilateral contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Calatorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet într-un termen de 14 zile de la încetarea contractului, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract sau în programul pachetului respectiv atasat la prezentul contract, iar agenția îl înștiințează pe CĂLĂTOR cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- (ii) 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează Calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

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

6.11 Agenția are dreptul să rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabilă a Călătorului, fără intervenția instanțelor de judecată, dacă executarea călătoriei este împiedicată de către Călător. Prin "împiedicarea de către Călător a executării călătoriei" se înțelege orice acțiune sau inacțiune din partea Călătorului care este în contradicție cu ordinea publică din România, bunele moravuri și normele de conviețuire socială. În cazul unor astfel de acțiuni sau inacțiuni din partea Călătorului, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentând câștigul nerealizat ca urmare a încetării prezentului Contract.

6.12 Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 și 6.11 se vor reține de către Agenția de Turism Organizatoare din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de Calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

CAP. 7 RECLAMAȚII, DESPAGUBIRI

7.1. În cazul în care calatorul constata o neconformitate pe parcursul executării serviciilor de calatorie, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de Turism Organizatoare, cât și prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentanților locali ai agentiei de turism organizatoare). Datele de contact ale Agenției de Turism Organizatoare: COSMO TRAVEL, Telefon: +4 0755.278.568, E-mail: sales@cosmotravel.ro

7.2. Atât Agenția de Turism Organizatoare, cât și furnizorii de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării și remedierea neconformității, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

(b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate, fără a aduce atingere acestor excepții. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Călător. Călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.3 În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției de Turism Organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția de Turism Organizatoare urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.4 Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă Călătorului.

7.5 Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități.

7.6 Agenția de Turism Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract și de limitele impuse de furnizorul serviciului de călătorie, cu excepția cazului în care Agenția de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una dintre următoarele situații:

(i) este imputabilă Calatorului;

(ii) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

(iii) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Despăgubirea nu poate depăși în nici un caz prețul pachetului de călătorie, cu excepția vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență sau a limitelor despăgubirilor fixate prin convențiile internaționale aplicabile.

7.7 Pentru serviciile de călătorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, Agenția de Turism Organizatoare informează Calatorul că acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor de călătorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale. În cazul în care serviciul de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței serviciului de călătorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor plăților efectuate cu acesta.

7.8 Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentului Contract și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

7.9 În cazul în care Calatorul a provocat o situație de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență care a necesitat acordarea de asistență adecvată Calatorului aflat în dificultate, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

CAP.8 PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

8.1. Organizatorul se obliga sa respecte obligatiile impuse de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul"), pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, inclusiv și fara a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora, asigurarea măsurilor tehnice și organizatorice de securitate și protecția datelor cu caracter personal, conform legii.

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

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

- Obiectului prelucrării este definit în Contract, respectiv consta în următoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, domiciliu, număr de telefon, precum și în următoarele categorii de date sensibile: CNP, serie și număr carte de identitate. Orice altă categorie de date va fi notificată calatorului și utilizatorilor ca fiind procesată și necesară de către Organizator.
- Durata prelucrării este echivalentă cu perioada de timp cuprinsă între momentul exprimării acordului de prelucrare și a încheierii contractului și data la care calatorul sau reprezentantul legal al acestuia va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, cu excepția în care Organizatorul va prelucra datele în virtutea unei obligații legale.
- Natura și scopul prelucrării sunt prevăzute în contract, respectiv: rezervarea. Intermedierea și/sau comercializarea serviciilor/pachetelor de servicii de călătorie, conform comenzii calatorului.
- Categoriile persoanelor vizate sunt: calatorii/pasagerii și membrii familiilor care călătoresc împreună cu aceștia.

8.4. Drepturile persoanei vizate:

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

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

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

8.4.3. Dreptul la portabilitatea datelor – Calatorul/Persoana vizată are dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc și pe care le-a furnizat Operatorului/Organizator într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi

citit automat și are dreptul de a transmite aceste date altui operator, fără obstacole din partea operatorului caruia i-au fost furnizate datele cu caracter personal, în cazul în care:

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

b) prelucrarea este efectuată prin mijloace automate;

8.4.4. Dreptul la ștergerea datelor:- Calatorul/Persona vizată are dreptul de a solicita ștergerea datelor cu caracter personal, care o privesc, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul din următoarele motive:

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

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

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

d) datele au fost prelucrate ilegal;

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

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

8.4.5. Dreptul la opoziție vizează dreptul Calatorului/Personei vizate de a se opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, Persona vizată/calatorul are dreptul de a se opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

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

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

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

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

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

8.4.7 Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persona vizată/Calatorul are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă.

Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

a) este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată/calator și un operator de date/organizatorul;

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

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

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, Organizatorul poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;

- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, persoanei vizate/calatorului ii este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fata unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, in cadrul Organizatorului este infiintata o adresa de email dataprotection@cosmotravel.ro;

In Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro.

8.5. Obligatiile Agentiei Organizatoare izvorate din prelucrarea datelor cu caracter personal:

8.5.1 Organizatorul va:

- a) prelucra datele cu caracter personal ale calatorului cu buna-credinta si in conformitate cu cerintele impuse de Regulament;
 - b) stoca datele personale intr-o forma care sa permita identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesara realizarii scopurilor in care datele sunt colectate si in care vor fi ulterior prelucrate;
 - c) respecta toate conditiile de securitate a datelor cu caracter personal astfel cum sunt aceste conditii stabilite prin normele legale aplicabile si prin instructiunile primite de la calator;
 - d) prelucra datele cu caracter personal ale calatorului in mod legal, echitabil si transparent fata de persoana vizata; Organizatorul va colecta datele in scopuri determinate, explicite si legitim, ulterior nefiind permisa prelucrarea intr-un mod incompatibil acestor scopuri.
 - e) acorda asistență calatorului prin măsuri tehnice și organizaționale, în măsura posibilităților, la asigurarea exercitării drepturilor acestora prevăzute în Capitolul III al Regulamentului
 - f) notifica calatorul fără întârziere nejustificată după ce a luat la cunoștință de o încălcare a securității datelor cu caracter personal (semnificând o încălcare a securității care a dus la distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesarea datelor cu caracter personal ale calatorului transmise, stocate sau prelucrate în orice alt mod) și vor informa calatorul asupra evoluțiilor relevante. Notificarea transmisă calatorului va include cel puțin 1) natura încălcării; 2) categoriile datelor afectate; 3) consecințele identificate și potențiale ale încălcării și 4) măsurile pe care organizatorul le ia pentru a diminua consecințele încălcării. Organizatorul va lua orice măsuri necesare pentru a atenua un (potențial) prejudiciu ca rezultat al încălcării. La cererea calatorului, Organizatorul va furniza orice informații adiționale cu privire la încălcare și va asista calatorul la notificarea încălcării către autoritatea de supraveghere și/sau persoanele vizate implicate;
 - g) distruge sau vor returna calatorului datele personale, după încheierea furnizării serviciilor referitoare la prelucrare, și vor distruge copiile existente, cu excepția cazului în care legislația aplicabilă impune stocarea datelor personale ale calatorului, caz in care va informa calatorul in acest sens;
 - h) furniza calatorului toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor specificate în această clauză.
- g) sterge datele cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, daca persoana vizata isi retrage consimtamantul pe baza caruia are loc prelucrarea si nu exista vreun alt temei juridic pentru prelucrare;
 - h) va restricționa prelucrarea în următoarele cazuri:
 - calatorul contestă exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite operatorului să verifice exactitatea datelor;
 - prelucrarea este ilegală, iar calatorul se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;
 - organizatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar calatorul i le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;
 - calatorul s-a opus prelucrării , pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale calatorului.

8.5.2 Organizatorul se obliga sa protejeze sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le opereaza impotriva accesului neautorizat, precum si impotriva atacurilor de orice fel, din partea propriilor angajati sau a tertilor si le va proteja impotriva distrugerii accidentale sau a pierderii. Organizatorul se va asigura de faptul ca, se poate verifica si constata ulterior daca si cine a introdus, modificat sau indepartat date in sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le utilizeaza in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale. Organizatorul declara si garanteaza ca va

aplica măsurile tehnice și organizatorice implementate și comunicate, în mod corespunzător de către călător, pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegale.

8.5.3. Organizatorul nu va putea utiliza datele cu caracter personal primite de la călător pentru alt scop decât cele stabilite de călător (inclusiv în scopuri de reclama, marketing și publicitate și nu va include datele cu caracter personal ale călătorului în niciunul dintre produsele sau serviciile oferite de Prestator către terți), în legătură cu prestarea serviciilor sau ca urmare a instrucțiunilor scrise primite de la acesta și nu va putea dezvălui datele personale unor terțe persoane (cu excepția angajaților / subcontractorilor Organizatorului care au nevoie să aibă acces la aceste date pentru executarea contractului) fără acordul scris prealabil al călătorului.

8.5.4. Organizatorul va asigura:

- i. Fiabilitatea oricărui angajat sau personal al subcontractorului care are acces la datele cu caracter personal ale călătorului;
- ii. Că toți angajații și personalul subcontractorului implicați în prelucrarea datelor cu caracter personal ale călătorului au fost instruiți cu privire la securitatea, protecția și manipularea datelor cu caracter personal, și
- iii. Că persoanelor împuternicite să prelucreze datele cu caracter personal ale călătorului s-au angajat la protejarea confidențialității acestora și că își vor îndeplini obligațiile în strictă conformitate cu clauza de confidențialitate și aceste prevederi când prelucrează datele cu caracter personal ale călătorului.

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

8.5.6. În cazul încălcării accidentale a securității datelor cu caracter personal, Organizatorul se obligă:

- i) să notifice Autorității de Supraveghere competente orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, în termen de cel mult 72 de ore de la data la care a luat la cunoștință de aceasta.
- ii) să păstreze documente referitoare la toate cazurile de încălcare a securității datelor cu caracter personal, care cuprind o descriere a situației de fapt în care a avut loc încălcarea securității datelor cu caracter personal, a efectelor acesteia și a măsurilor de remediere întreprinse. Această documentație permite autorității de supraveghere să verifice conformitatea cu prezentul articol.
- iii) să comunice călătorului orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, mai ales atunci când încălcare este susceptibilă să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile persoanei fizice.

8.6. Clauzele contractuale standard ce urmează a fi emise în aplicarea GDPR de către Comisia Europeană și, după caz, autoritatea de supraveghere competentă, devin parte integrantă a prezentului contract.

CAP 9. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”)

9.1. Soluționarea alternativă a litigiilor („SAL”) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

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

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

CAP. 10. ASIGURĂRI

10.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției COSMO TRAVEL, pentru pachetele de servicii de calatorie în care COSMO TRAVEL are calitatea de Agentie de Turism Organizatoare, la Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., Strada Emil Garleanu, nr 11,bl. A8,ap.49 sector 3, București, telefon 004 021.321.74.28, Fax 004 021.320.20.16, office@gerroma.ro, www.gerroma.ro. Polita de asigurare privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare cu seria IF-i nr. 2984 este valabilă de la data de 21/12/2018 până la 20/12/2019. Polita este afișată și pe site-ul agenției:www.cosmotravel.ro

10.2 Constatarea și evaluarea daunelor; Stabilirea și plata despăgubirilor

10.2.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul va solicita Agenției de Turism Organizatoare, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de calatorie asociat.

10.2.2. În termen de maxim 45 (patruzecisicincizile) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Documentele justificative constau, în principal, în:

- a) contractul privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat
- b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de calatorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc);
- c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- d) documentul prin care Agenția de Turism Organizatoare să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat, menționat la art. 10.2.1.

10.2.3. Despăgubirea aferentă fiecărui contract privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

10.2.4. Despăgubirea aferentă prezentei Polite va fi plătită:

- Calatorilor care justifică dreptul la plata acesteia și care au depus cerere de despăgubire în termenul menționat la art. 8.2.2.
- în limita sumei asigurate menționată în Polita cu seria IF-i nr. 2984

și

- în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. a documentelor justificative pentru toți Calatorii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat la art. 10.2.2.

10.2.5. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin prezenta Polita, indiferent de numărul Calatorilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Calator, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin prezenta Polita și totalul cuantumului prejudiciilor

10.2.6. Despăgubirea se plătește în moneda în care Calatorul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

10.2.7. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția de Turism Organizatoare execută obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat și/sau returnează sumele achitate și/sau cheltuielile de repatriere către călător, călătorul are obligația de a restitui GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

10.3 Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor

penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

10.4. Agenția de turism organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare facultative contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

CAP. 11. DOCUMENTE ANEXA LA CONTRACT

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

(a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

(b) programul pachetului de servicii de calatorie

(c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției de turism organizatoare puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

CAP. 12. DISPOZIȚII FINALE

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

12.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila la urmatorul site: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

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

12.4. Calatorul declară că Agenția de turism organizatoare l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 și ca i-a fost pus la dispoziție, anterior semnării contractului, formularul cu informațiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agenției de Turism Organizatoare. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism organizatoare.

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

12.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia de turism COSMO TRAVEL:
Reprezentant (numele și prenumele)
RALUCA PURCAREA

Semnătura:.....
Ștampila

CALATOR:
(numele și prenumele)

Semnătura
Pentru și în numele grupului de calatori:
.....