

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. REZ06232 / din data de 14/01/2020

I. Partile contractante

Societatea ERC SMART S.R.L., in cu sediul in Ceuasu de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J26/867/2013, cod de inregistrare fiscala 32151397, reprezentata prin Ercean Constantin, in calitate de Director agentie de turism, având următoarele conturi RO90BTRLRONCRT0223429001 - RON, RO40BTRLEURCRT0223429001 - EUR deschise la Banca Transilvania, denumita in continuare dupa caz TRUE TRAVEL sau Agentia, titulara a Licentei de turism nr. 303 / 11.12.2018, cu termen de valabilitate nelimitat:

si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna Ioan Popescu, domiciliat/domiciliata in Targu Mures, str. Poenitei, nr FN, , , Targu Mures, posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr. id card ZS123123, CNP —, email popescu@gmail.com, telefon 0743000000, denumit in continuare Turist, au convenit la incheierea prezentului contract.

II. Obiectul contractului

2.1. Obiectul contractului il constituie:

2.1.1 Vanzarea de catre TRUE TRAVEL, in calitate de agentie de turism Organizatoare a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in prezentul contract sau in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **TRUE TRAVEL are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale in vigoare. Drept urmare, pentru aceste pachete de servicii organizate de TRUE TRAVEL, TRUE TRAVEL ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor.**

2.1.2. Intermedierea de catre TRUE TRAVEL, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre TRUE TRAVEL cu alte agentii de turism Organizatoare (in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat TRUE TRAVEL, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Agentia sau Organizatorul), a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Organizator, inscrise in prezentul contract sau anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **TRUE TRAVEL are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale in vigoare. Drept urmare, pentru pachete de servicii, Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, TRUE TRAVEL informand in mod corespunzator calatorul, in baza Anexei la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice, despre aceste garantii.**

2.2. **Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii TRUE TRAVEL in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Rezumatul contractului sau Anexa, parte integranta a prezentului contract.**

2.3 Rezumatul contractului

NUME TITULAR: Ioan Popescu | **CI:** id card ZS123123

TELEFON: 0743000000 | **ADRESA:** Targu Mures, str. Poenitei, nr FN, , , Targu Mures

PRET TOTAL: 10000.00 RON | **STATUS:** confirmat

AVANS / TERMENE DE PLATA: 14/01/2020 - 500.00 RON, 31/01/2020 - 2500.00 RON

REST DE PLATA: 7000.00 RON | **DATA SCADENTA A PLATII** 01/12/2050

NUME TURISTI:

1. Ioan Popescu (ADT)
2. Doina Popescu (ADT)

SERVICII:

1. **Hotel Trendy Lara, 01/12/2050 la 08/12/2050, 1 camera**

Trendy Lara 5*, Lara, Turcia

check in 01/12/2050, check out 08/12/2050, 7 nopti

1 x Double, Standard, Ultra All Inclusive

Zbor cu Tarom

Transfer Aeroport- Hotel si Hotel-Aeroport

undefined

Pasageri: Doina Popescu (ADT), Ioan Popescu (ADT)

AGENT DE TURISM: Octavian Ercean



2.4 In momentul incheierii contractului, turistii au posibilitatea de a alege sa incheie si asigurarea facultativa (medicala, storno sau travel) care sa acopere costurile incetarii contractului din proprie initiativa sau costurile de asistenta medicala, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, boala sau deces. Acestia isi manifesta urmatoarele optiuni, prin scrierea numelui si in clar si semnatura.

NU doresc sa inchei asigurare storno asigurare medicala asigurare travel

DORESC sa inchei asigurare

storno, pentru turistii:

medicala, pentru turistii:

travel, pentru turistii:

Semnatura Ioan Popescu _____

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 Pretul total al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de 10000.00 RON.

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisiunile, tarifele, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar in cazul in care in programele anexa sau continutul pachetului nu este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.5 **Modalitati de plata.** Plata se poate face in EUR sau in RON, cash, transfer bancar sau cu card la sediu True Travel.

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Termene de plata

4.1 Conditiiile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 Conditiiile standard sunt: la inscriere se achita un avans de 30% din pretul pachetului, urmand ca plata finala sa se faca cu pana la 30 de zile inainte de plecare. Insa acestea vor fi inlocuite de cele derogatorii de la regula generala, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile derogatorii, ori de cate ori acestea sunt mentionate in oferta, rezumat sau anexele contractului.

4.3 Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

V. ASIGURARI

Agentia de turism organizatoare are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate Erc Smart SRL – Agentia True Travel, (cu sediul in Ceusasu de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, email: office@truetravel.ro, 0749-865598; 0743-811086, titulara a Licentei de turism nr. 303/11.12.18, cu polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria I nr. 53027 valabila pana la data de 30.11.2020 emisa de catre Societatea SC OMNIASIG VIG SA cu sediul in str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Bucuresti, tel. 021/405.74.20. Documentele sunt afisate pe site-ul <https://www.truetravel.ro/contact/>). Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei

6.1 Agentia se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

6.2 Agentia se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3 Agentia isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

6.4 Agentia este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

6.4.1. sistemul de productie al agentiei de turism organizatoare/intermediare este conectat cu sistemele furnizorilor prin conexiune de tip XML, disponibilitatea fiind actualizata periodic. In cazuri cu incidenta foarte mica ce poate creste in functie de apropierea data de plecare, furnizorul poate opri de la vanzare un hotel dupa ce rezervarea a fost deja efectuata in sistemul agentiei de turism organizatoare/intermediare, dar inainte ca rezervarea sa fie transmisa catre acesta. Din acest motiv, furnizorul respinge rezervarea efectuata iar agentia de turism organizatoare/intermediara se obliga sa ofere alternative sau sa returneze avansul incasat.

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

6.4.3. când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția nu le puteau prevedea

sau evita: modificarea companiei aeriene, de orar/zi operare sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim 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 întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate.

6.4.4. 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.

În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea prețului.

6.5 Agenția este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

6.6 Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, atunci când modificarea este nesemnificativă și călătorul a fost informat în scris cu privire la modificarea.

6.7 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale turistului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, va informa călătorul, în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreă penalitate de încetare. Atunci când e cazul, Agenția va comunica turistului și pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului. Dacă modificarea intervine după începerea călătoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenția de turism organizatoare.

Turistul are la dispoziție **un termen de 48 de ore** de la primirea informării de a anunța Agenția despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agenția de turism organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreă despăgubire.

6.8 În cazul în care turistul optează pentru încetarea contractului, Agenția rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama turistului, în aceeași valută, cash sau prin OP în termen de 14 zile de la data încetării contractului.

6.9 În cazul în care turistul acceptă modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

6.10 Agenția nu răspunde pentru amănările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentanțele țării de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste întârzieri.

6.11 Agenția nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale etc. Este exclusă răspunderea agenției pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

6.12 Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu turistul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial
- de plecare: orele, locurile escalelor și legăturile, punctele de imbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informările de plecare se transmit automat din sistem cu 3 zile înainte de începerea pachetului turistic.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin posta electronică (e-mail).

6.13 În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce tin 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 călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod, având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

VII. Drepturile și obligațiile turistului

7.1 Turistul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenție, inclusiv cu privire la prețul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

7.2 Prețul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate etc, anexate acestui contract. Agenția nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Prețul nu include", acestea fiind optionale și prestate de către partenerii locali ai Agenției organizatoare sau de către alți prestatori.

7.3 În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat

asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

7.4 Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc., conf. articolului 1.1 din prezentul contract. Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si vor fi prezentate de catre reprezentantii agentiei.

7.5 Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

7.6 In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifulor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

In cazul in care Agentia nu primeste in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care doreste sa tranfere contractul aceste sume de bani, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat turistul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unuia nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

7.7 Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

7.8 Daca pentru efectuarea calatorie este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

7.9 Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

7.10 Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

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

7.12 Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.). Turistul se obliga sa anunte agentia si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mail popescu@gmail.com si telefon 0743000000.

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentie pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

VIII. Modificarea pretului contractului

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentie cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

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

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentie. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia va trimite turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

XI. Modificari, retrageri, anulari

9.1 Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

9.3 Conditiiile de anulare difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut.

Conditiiile standard sunt:

- a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 31-59 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- d) **100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice/orice alt produs turistic din cadrul programelor speciale de tip Early Booking (Early Booking=rezervare efectuata in perioada Octombrie 2019-Aprilie 2020), Black Friday, Last Minute, produsul City Break (avion+cazare+alte servicii), pachete dinamice(avion+cazare+alte servicii) sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.**

Conditiiile standard vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist, respectiv cele mai favorabile pentru agentia de turism.

9.4 Agentia poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

- a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:
 - 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
 - 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
 - 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

9.5 Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

In cazul in care turistul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca turistul a incheiat o astfel de asigurare storno.

9.6 Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeaasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

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

9.8 In cazul in care din motive independente de Agentia, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

X. Protectia datelor cu caracter personal

10.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

10.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie,

precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de e-mail gdpr@truetravel.ro.

10.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

10.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

10.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

10.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

XI. Reclamatii si litigii, asistenta calatorilor si raspunderea contractuala

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

11.2 Atat Agentia ca si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care True Travel nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

11.3 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia, daca a fost informata imediat de calator, remediaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remediarea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia nu remediaza neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

11.4 Agentia este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

11.5 Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

11.6 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

11.7 In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

11.8 Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism organizatoare.

11.9 Agentia acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si (ii) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

11.10 Pentru contactarea Agentiei, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata

in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia True Travel: telefon 0265 200 800, 0749865598 e-mail: office@truetravel.ro.

XII. Incheierea Contractului

12.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii lui sau a anexei, care este parte integranta a contractului, de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

Se considera acceptare a conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;

c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii partiale sau integrale a pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

12.2. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 90 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

12.3. In cazul in care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in anexa sau rezumatul contractului, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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

XIII. Dispozitii finale

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

13.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

13.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la toate clauzele prevazute in Anexa la Contract si Rezumatul contractului (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, tarife, alte informatii).

13.5. In interesul prezentului contract, atunci cand obiectul acestuia il constituie un pachet de servicii de calatorie, termenii de mai jos sunt echivalenti si au intelesul prevazut in OG nr. 2/2018, dupa cum urmeaza:

-turist = calator = orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante

-turoperator = agentie de turism organizatoare = agentia de turism care desfasoara activitatea de organizare

-agentie detailista = agentie intermediara = agentia de turism care desfasoara activitatea de intermediere.

13.6. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

13.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Anexa la Contract si Rezumatul contractului (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, tarife, alte informatii) si sunt de acord cu ele.

Agentia de turism True Travel
ERC SMART S.R.L.
Octavian Ercean

Turist,
Ioan Popescu



Anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice REZ06232 din 14/01/2020

Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna Ioan Popescu, domiciliat/domiciliata in Targu Mures, str. Poenitei, nr FN, , , Targu Mures, declara ca Agentia True Travel, respectiv societatea Erc Smart SRL, cu sediul in Cevasu de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J26/867/2013, CIF 32151397, a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea Erc Smart SRL – Agentia True Travel, (cu sediul in Cevasu de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, email: office@truetravel.ro, 0749-865598; 0743-811086, titulara a Licentei de turism nr. 303/11.12.18, cu polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria I nr. 53027 valabila pana la data de 30.11.2020 emisa de catre Societatea SC OMNIASIG VIG SA cu sediul in str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Bucuresti, tel. 021/405.74.20. Documentele sunt afisate pe site-ul <https://www.truetravel.ro/contact/>) in calitate de Agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine 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 insolventa. Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

- calatorii primesc 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 completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altele decat pretul si orarul de zbor, 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 adecvate si justificabile.
- 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 agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate: Erc Smart SRL – Agentia True Travel, (cu sediul in Cevasu de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, email: office@truetravel.ro, 0749-865598; 0743-811086, titulara a Licentei de turism nr. 303/11.12.18, cu polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria I nr. 53027 valabila pana la data de 30.11.2020 emisa de catre Societatea SC OMNIASIG VIG SA cu sediul in str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Bucuresti, tel. 021/405.74.20. Documentele sunt afisate pe site-ul <https://www.truetravel.ro/contact/>). Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

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 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agentie si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de

nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere

- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
- serviciile de masa oferite

- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului

- 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

- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective

- 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

- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Detalii privind agentia de turism organizatoare:

Agentia de turism organizatoare este Erc Smart SRL – Agentia True Travel, (cu sediul in Ceausu de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, email: office@truetravel.ro, 0749-865598; 0743-811086, titulara a Licentei de turism nr. 303/11.12.18, cu polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria I nr. 53027 valabila pana la data de 30.11.2020 emisa de catre Societatea SC OMNIASIG VIG SA cu sediul in str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Bucuresti, tel. 021/405.74.20. Documentele sunt afisate pe site-ul <https://www.truetravel.ro/contact/>).

c) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de 10000.00 RON.

d) Conditii de plata/anulare/penalizare si modalitatile de plata.

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

Turistul are obligatia sa achite **avansul din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea prezentului contract**, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 30 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard insa intotdeauna se vor aplica conditiile cele mai restrictive. Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

Conditii de anulare/penalizare sunt dupa cum urmeaza:

a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 31-59 zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice/orice alt produs turistic din cadrul programelor speciale de tip Early Booking (Early Booking=rezervare efectuata in perioada Octombrie 2019-Aprilie 2020), Black Friday, Last Minute, produsul City Break (avion+cazare+alte servicii), pachete dinamice(avion+cazare+alte servicii) sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

Conditii de plata sunt dupa cum urmeaza:

- **AVANS:** 500.00 RON

- **LISTA SCADENTE:** 14/01/2020 - 500.00 RON, 31/01/2020 - 2500.00 RON

- **REST DE PLATA:** 7000.00 RON

- **DATA SCADENTA A PLATII FINALE:** 01/12/2050

e) 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.

f) 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.

g) 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.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

Semnatura calator,
Ioan Popescu

Data,
14/01/2020

Anexa la contractul cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice nr. REZ06232 din data de 14/01/2020

DECLARATIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Turistul, **Ioan Popescu**, cu CNP — prin prezenta declaratie imi exprim consimtamantul pentru prelucrarea de catre Agentia True Travel si de catre partenerii acesteia, respectiv Erc Smart S.R.L. cu sediul in Ceuasul de Campie, nr. 39, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J26/867/2013, CIF 32151397, reprezentata prin Ercean Constantin si de catre Agentia True Travel Online, Erc Trabi S.R.L. cu sediul in Piata Trandafirilor, nr. 27-30, Ap. 36, Targu Mures, judet Mures, pct. de lucru in Targu Mures, str. BOLYAI, nr. 27, judet Mures, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J26/1098/2017, CIF 37756411 reprezentata prin Ercean Octavian Vasile, a datelor cu caracter personal pentru urmatoarele scopuri:

- A) • DA / NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice)
- B) • DA / NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii despre rezervari)
- C) • DA / NU - În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (**pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea**)

1. Am luat cunoștință de faptul că, în cazul în care am fost de acord cu pct. A, B și C datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra după executarea contractului maxim 5 ani.

2. Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimtamantul pentru pct. A, B și C, oricând, printr-o cerere transmisă la e-mail gdpr@truetravel.ro

3. Sunt informat/ă că, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A, B și C, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agentiei .

4. Agentia m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de confidențialitate de pe site-ul www.truetravel.ro.

5. De asemenea, am luat la cunoștință că prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresă, telefon, email și naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabilă.

6. Am înțeles că prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizată pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia și pe perioada de arhivare.

7. Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agenției din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.

8. Sunt informat/ă de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea expresă a acestora.

9. Agenția m-a asigurat de faptul că datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise unor terțe părți.

10. Am fost informat/ă că am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor și dreptul la opoziție. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisă, la adresa de e-mail gdpr@truetravel.ro De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere (www.dataprotection.ro) precum și justiției.

11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

12. Am înțeles în întregime conținutul declarației de mai sus, aceasta fiind conformă cu cele declarate și cu realitatea.

Semnatura calator,

Ioan Popescu

Data,

14/01/2020