

**CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE
CĂLĂTORIE CATRE PERSOANE JURIDICE**

Nr. _____ din data de _____

Pașile contractante:

Societatea **THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL** cu sediul București Sectorul 3, Strada VASILE TONEANU, Nr. 26, PARTER, CAMERA 2, tel: 0757837636, fax: 0374.094.389, e-mail: office@the-lounge.ro, Cod de Înregistrare Fiscală, 35924330, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/5090/2016, capital social 25.000 lei, titulara a Licenței de turism nr.2405/2021, Polița de Asigurare emisa de SOCIETATEA DE ASIGURARE - REASIGURARE CITY INSURANCE S.A. seria BN / nr: 000002404 privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare, valabila până la data de 25.03.2022, cont LEI nr. RO15BTRLRONCRT0344442701, deschis la Banca Transilvania, reprezentata prin Alexandru PARU, persoană împuternicită din partea Royal Audit House S.R.L. în calitate de administrator, în calitate de ORGANIZATOR

și

Societatea _____, cu sediul în _____, cod postal _____, telefon _____, email _____, Cod de Înregistrare Fiscală _____, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul _____, reprezentata prin _____, în calitate de BENEFICIAR,

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie, pentru următorii turiști:

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate în ofertă, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.

II. Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către Beneficiar sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice;

b) în momentul în care Beneficiarul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Organizator, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă.

Este responsabilitatea agenției de turism de a informa Beneficiarul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, organizatorul poate solicita un avans cuprins între 20 - 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care

Beneficiarul solicită serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plata, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Beneficiarul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează Organizatorului penalități conform cap. VI din prezentul contract.

În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Beneficiarul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, dacă acesta nu optează pentru o variantă alternativă

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

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția Beneficiarului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografii prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de călător.

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

2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementări sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> și <https://www.cnsb.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Turistul/reprezentantul turistului recunoaște și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara

de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, turistul/reprezentantul turistului își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și acceptă în mod expres că în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare, astfel în situația în care pachetul de servicii de călătorie poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul total al contractului este în cuantum de _____ inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Organizator. 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 Beneficiarului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de Beneficiar, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se achită:

1. a) un avans în sumă de _____ din prețul contractului, iar diferența de _____ se va achita până la data de _____
2. b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului

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

a) pentru serviciile de călătorie 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 de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

termene de plată oferta STANDARD

- 40% din prețul pachetului de călătorie la înscriere;
- 30% din prețul pachetului de călătorie cu minim 60 zile înaintea plecării;

- 30% din prețul pachetului de călătorie cu minim 30 zile înainte de plecării.

termene de plata oferta EARLY BOOKING

- 40% din prețul pachetului de călătorie la înscriere;
- 30% din prețul pachetului de călătorie la termenul limita al ofertei de Early Booking;
- 30% din prețul pachetului de călătorie cu minim 30 zile înainte de plecării.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

3.3 În cazul în care Beneficiarul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv Beneficiarului.

Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se va efectua exclusiv în valuta specificată în contract sau în LEI la cursul de vânzare comunicat de Agenția Organizatoare în ziua emiterii facturii.

- Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite Beneficiarului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora Beneficiarul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului.

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

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este contrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu; serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale Beneficiarului acceptate în prealabil de organizator, Beneficiarul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

4.3. Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

(a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisiunelor 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; sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

4.4. Organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Organizatorul nu este răspunzător 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;

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.

4.5. Organizatorul are obligația să furnizeze în scris Beneficiarului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Beneficiarul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist 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 organizatorului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului;

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 turistului prevăzute la 5.10, 5.11.

4.6. Organizatorul acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

(a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; și

(b) acordarea de asistență turistului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.7. Organizatorul este obligat să informeze Beneficiarul în conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru Beneficiar, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea turistului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.9. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Organizatorul acordă Beneficiarului o reducere adecvată a prețului. Beneficiarul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau Beneficiarul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, Beneficiarul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.11. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigură de asemenea, în cazurile menționate la art. 4.9 și 4.10 din prezentul contract, repatrierea turistului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Beneficiar.

4.12. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru *Agencia The Lounge*. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

4.13. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme commune 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. 1912/2006. 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.

4.14. 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 Beneficiarul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

V. Drepturile și obligațiile Beneficiarului

5.1. În cazul în care turistul indicat în contract nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, Beneficiarul poate desemna un alt turist care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru transfer.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului/turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

5.3. În cazul în care prețul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, conform art. 4.3., Beneficiarul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Organizator a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Beneficiarul este obligat să comunice Organizatorului, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.4. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) încetarea contractului fără plata penalităților sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care Beneficiarul accepta modificările operate în condițiile cap. IV pct. 4.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și Beneficiarul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care Beneficiarul încetează contractul în temeiul 5.4. sau Organizatorul anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, Beneficiarul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Organizator, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la 5.6., Beneficiarul are dreptul să solicite Organizatorului și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puțin:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) 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) anularea a intervenit din cauza unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina Beneficiarului/turistului.

5.8. Beneficiarul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării aparține Beneficiarului/turistului. Organizatorul va rezolva cerințele Beneficiarului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Beneficiar/turist.

În situația în care turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Turistul 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 Organizator.

5.11. Turistul 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 turistul 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.

5.12. Beneficiarul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar organizatorul nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), Beneficiarul are obligația de a informa turistul asupra tuturor cerințelor legale pe care trebuie să le îndeplinească. Pentru o informare optimă, Organizatorul recomandă și consultarea site-ului

Poliției de Frontieră. În cazul în care Beneficiarul nu își respectă obligația de a se informa turistul cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Organizatorului (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Organizatorul recomandă Beneficiarului contactarea acestuia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

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

5.16. Beneficiarul este obligat să informeze turistul că are obligația de a folosi mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Beneficiarul are obligația să îl informeze pe turist că are obligația de a respecta 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 turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către Beneficiar/turist, în niciun caz de Organizator.

5.18. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Organizatorul este exonerat de orice răspundere.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri. Limitarea răspunderii

6.1. În cazul în care Beneficiarul renunță la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Organizatorului penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor de călătorie externe/interne:

Condiții de anulare/penalizări oferta STANDARD

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 89 - 60 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

Condiții de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și 60 zile înainte de data plecării:

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, Beneficiarul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care turistul nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau Beneficiarul nu achită ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Beneficiarului cu reținerea penalizărilor prevăzute la p. 6.1. din prezentul contract.

6.3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare turistului pentru efectuarea pachetului de servicii, Beneficiarului i se vor reține toate taxele datorate de Organizator prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

6.4. Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde turistului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Beneficiarului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. A. d), respectiv 6.1.1. lit. B. d) se aplică și în cazul în care turistul 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 teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

6.7. Organizatorul va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. Organizatorul 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 nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Organizatorul.

6.9. Toate sumele menționate la art. 6.1., 6.2., 6.3., 6.4. și 6.5. din prezentul contract, se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de Beneficiar, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII.Reclamații

7.1. Beneficiarul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care turistul o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract.

Datele de contact ale Organizatorului pentru asistență:

Telefon: _____

E-mail: _____

Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistență:

Telefon: _____

E-mail: _____

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) este imposibil; sau

(b) implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, Beneficiarul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă Beneficiarului/turistului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Beneficiar, Beneficiarul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

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

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

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. ale Organizatorului puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic

IX.PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

9.1. Datele cu caracter personal prelucrate de THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.

THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pașaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

9.2 Persoanele vizate: călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

9.3 Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm față de dvs.;

- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

9.4. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

9.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuțernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

9.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

9.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi vă puteți adresa THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Mun. București, Str. Vasile Toneanu nr. 26, Sector 3 sau prin transmiterea unui e-mail către gdpr@the-lounge.ro.

9.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL .

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL, puteți accesa site-ul www.the-lounge.ro secțiunea Politica de confidențialitate.

9.9. CONȘIMȚĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a) _____, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / împuțernicit al reprezentanților legali), în calitate de _____ (părinte / reprezentant legal / împuțernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor _____ în vârsta de _____ ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

X.Dispoziții finale

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

10.2. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țării 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.

10.3 Beneficiarul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada

călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masa oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligator care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusive taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

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

10.5. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

ORGANIZATOR

THE LOUNGE TOURISM & SERVICES SRL

Administrator Royal Audit House SRL

Prin

Alexandru PARU

Semnatura _____

BENEFICIAR

Reprezentant (nume, prenume)

Semnatura _____