

CONTRACT CADRU

De comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr... din...

Partile contractante

Societatea Wens Tour SRL cu sediul in Bistrita, Pta Centrala nr.34, Jud. Bistrita Nasaud, tel. 0264590748/0264590749, fax 0264595755, număr de înregistrare la registrul comerțului J06/856/2008, cod de înregistrare fiscală RO9219790, cont bancar RO92RZBR0000060018019882, deschis la Raiffeisen Bank, titulara a licentei de turism 1166 / 0001 pentru agentia: Wens Tour, Cluj Napoca, str. Clinicilor, nr. 39, reprezentata prin CALUSER MIHAELA, in calitate de Administrator, denumita in continuare AGENTIA

si

Călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna , domiciliat/domiciliata in , telefon , posesor/poseoare al/a buletinului/cartii de identitate seria , nr. , eliberat/eliberata de la data de , Au convenit la incheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

- Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de agentia WENS TOUR in calitate de agentie organizatoare;

- Pachetul de servicii este vandut de agentia WENS TOUR in calitate de agentie intermediara, in contul agentiei organizatoare Societatea _____ cu sediul in _____, tel.

_____, e-mail _____, CUI

_____, J_____/_____/_____, titulara a licentei de turism

_____, polita de asigurare emisa de _____ seria

_____ nr _____ privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti.

2. Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) 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 turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. Contractul va cuprinde cerințele speciale ale călătorului pe care Agenția le-a acceptat.

2.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului 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 de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative

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

3. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în alte documente de călătorie, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

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

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează: conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris sau alte mijloace de comunicare;

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

4. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Înainte de asumarea de către călător a acestui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, Wens Tour SRL a furnizat călătorului, informațiile standard prin intermediul Formularului cu informații standard care potrivit dispozițiilor Ordonanței nr. 2/2018 reprezintă parte integrantă a prezentului contract.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 10 zile înainte de data începerii călătoriei.

4.3. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț în conformitate cu prevederile privind modificarea prețului, cu excepția cazului în care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:

- a) Agenția și-a rezervat acest drept în contract;
- b) modificarea este nesemnificativă;
- c) Agenția îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil

4.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

4.6. Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

4.7. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Wens Tour SRL este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute în Formularul cu informații standard, comunicat călătorului, sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului, sau va propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

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

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 7 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, adrese e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- 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.

4.9 Wens Tour SRL nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

4.10. Călătorul are obligația de a informa, fără întârzieri nejustificate, în cel mult 24 de ore, Wens Tour SRL în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării serviciului de călătorie inclus în prezentul contractul, ținând cont de circumstanțele cazului.

4.11. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Wens Tour SRL, va remedia neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

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

4.12. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Wens Tour SRL va oferi, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării contractului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași localitate, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

4.13. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 4.11., au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Wens Tour SRL va acorda călătorului o reducere adecvată a prețului.

4.14. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.11. doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.15. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Wens Tour SRL a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu art. 5.14.-5.16, reducerea prețului și/sau despăgubiri

4.16. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția va suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător.

4.17. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele prevăzute la art.4.15., în special prin:

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

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

4.18. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul 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 Agenție.

4.19. În cazul în care agenția nu a îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu va suporta respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

5. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Wens Tour SRL într-un termen de minim 7 zile înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.

5.2. Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

5.3. Agenția va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

5.4. Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 10,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

5.6. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.7. Călătorul este obligat să comunice opțiunea sa Agenției, într-un termen de 5 zile de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2.-4.3. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului, putând opta pentru:

- a) rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.8. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2.-4.3. se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.9. În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.10. Agenția va informa călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificările propuse prevăzute la art. 4.2.-4.3. și art. 4.7. și, după caz, și în conformitate cu art.

5.11. impactul acestora asupra prețului pachetului;

- b) termenul în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 4.9;

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

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

5.11. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie prevăzute la art. 4.2.-4.3. sau art. 4.7. au drept consecință scăderea calității sau a costului

pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

5.12. În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este încetat în temeiul art. 4.2-4.3. și călătorul nu acceptă un alt pachet, Wens Tour SRL va rambursa toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor privind reducerea prețului și acordarea de despăgubiri.

5.13. În aplicarea art. 4.2.-4.3. se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare. În acest caz se oferă călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară. Totodată, prin modificări semnificative se înțelege schimbări importante aduse oricăreia dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

- destinația călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului;
- mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport;
- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- serviciile de masă oferite;
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului.

O modificare semnificativă este și imposibilitatea îndeplinirii cerințelor speciale ale călătorului, pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat în prealabil.

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

5.15. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

5.16. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- a) este imputabilă călătorului;
- b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;
- c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

5.17. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

5.18. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția va prezenta o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

5.19. Prin excepție de la art. 5.17., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului

sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

5.20. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.19, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

5.21. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

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

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

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

5.22. Agenția va efectua orice rambursare necesară în temeiul art. 5.19 – 5.21. sau, după caz, conform art. 5.17., va rambursa orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se va scadea penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se vor efectua către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.23. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.24. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.25. Călătorul 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 Agenție.

5.26. Călătorul 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 turistice. În cazul în care călătorul 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.

5.27. Călătorul ia la 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 agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra

prestațiilor în cauză.

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

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

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

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

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

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

5.34. Pentru minorii neînsoțiți, se vor oferi informații Agenției, care să permită contactul acesteia din urmă direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta.

6. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

- a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 16-29 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile

calendaristice înainte de data plecării;

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 16-29 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

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

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

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care călătorul 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. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

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

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

7. Reclamații

7.1. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai tuoperatorului).

Datele de contact ale Agenției Wens Tour SRL sunt:

Telefon: 0264590748

Fax: 0264595755

E-mail: office@wens.ro

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea

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

8. Asigurări

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare cu sediul în , str. nr. , telefon , fax , email office@omniasig.ro Polita de asigurare nr. , este afișată pe pagina web a agenției de turism Wens Tour SRL (cu indicarea adresei web: <http://www.wens.ro>)

8.2. Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care călătorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Călătorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, călătorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, călătorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la călător.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către călător, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

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

9. 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 înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

10. Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului

10.1. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă, în conformitate cu art. 5.17.

10.2. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția prezintă o justificare pentru quantumul penalităților de încetare.

10.3. Prin excepție de la art. 10.1., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

10.4. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 10.3., călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

10.5. În condițiile prevăzute la art. 5.21.

10.6. Agenția efectuează orice rambursare necesară în temeiul art. 10.3. – 10.5. sau, după caz,

conform art. 10.1., rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

11. Dispoziții finale

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, republicată.

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

11.4. Călătorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

12. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor (“SAL”)

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

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

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

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

13. Prelucrarea datelor cu caracter personal

13.1. Datele cu caracter personal prelucrate de AGENTIE

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor.

În contextul rezervării, intermedierei, ofertării și comercializării 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 comercializate de către AGENTIE, și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal.

În acest sens, AGENTIA poate prelucra, printre altele, următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nasterii, vârsta copiilor, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

13.2. Persoanele vizate

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către AGENTIE, exclusiv în scopul mai jos menționat sunteți dumneavoastră, în calitate de călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuterniciți/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

13.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar 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.

13.4. AGENTIA va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor de afaceri ai AGENTIEI, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

13.5. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

Destinatarii datelor înseamnă orice persoană fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (cărui) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: tur-operatori, unități de cazare, transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, a altor servicii turistice, desfășurarea evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri, 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.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurată de către AGENTIE și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

13.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

În vederea realizării scopului menționat, AGENTIA va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților AGENTIEI, pana în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., veti exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care AGENTIA prelucrează datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veti exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către AGENTIE pe durata de timp prevăzută în procedurile interne ale AGENTIEI și/sau vor fi distruse.

13.7. Drepturile persoanelor vizate

În relația cu AGENTIA, dumneavoastră beneficiați conform prevederilor legale aplicabile de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

Dreptul de a fi informat înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării.

Dreptul de acces înseamnă ca aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele.

Dreptul la portabilitatea datelor se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

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

Dreptul la rectificare se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.

Dreptul la ștergerea datelor (“dreptul de a fi uitat”) înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale.

Dreptul la restricționarea prelucrării poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioada care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care AGENTIA nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în

care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective.

Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

1. este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
2. este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
3. are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

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

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

De asemenea, dumneavoastră 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](http://www.dataprotection.ro)

13.8. Exercițarea drepturilor dumneavoastră

Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa Agenției prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Str. Republicii, nr.10, 4000015, Cluj Napoca sau prin transmiterea unui e-mail către protectiedate@wens.ro.

13.9. 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:

- faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermedierei, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;
- faptul că AGENTIA va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către AGENTIE puteți accesa site-ul <http://wens.ro/>, secțiunea Politica de confidențialitate.

13.10 CONSIMȚĂMÂNTUL 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 / imputernicit al reprezentanților legali), în calitate de

.....

..... (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor
.....
.....
..... in varsta de
..... ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca AGENTIA să
poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie si numar
pasaport / carte de identitate, în scopul rezervarii / comercializarii 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.
Numărul de telefon de urgență care permite călătorului să contacteze Agenția rapid și eficient este
0264590748/6/9.

Agentia,
Denumirea

Reprezentantul

Călător,

Numele

Prenumele