



**CONTRACT - CADRU**  
de comercializare a pachetelor de servicii turistice  
Nr. \_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

**Părțile contractante:**

**SC CRIDA HOLLIDAYS** , cu sediul in Ploiesti, Bulevardul Petrolului 59d, , tel.: 0739889001, e-mail: office@familytrip.ro, Nr. de inreg. Registrul Comertului: J29/1704/2017, C.I.F.: 37886918, titulara a Licentei de turism A-touroperatoare nr. 1748, Polita de insolvabilitate: **57192**, valabila pana la data de 29.02.2024, Conturi IBAN: in LEI - RO86 RNCB 0205 1562 1298 0001, Banca: Banca Comerciala Romana.

și **turistul / reprezentantul turistilor**,

**Doamna/Domnul** \_\_\_\_\_, domiciliat in \_\_\_\_\_, Str. \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, bl: \_\_\_\_\_; sc: \_\_\_\_\_; ap. \_\_\_\_\_, Sector/Judet \_\_\_\_\_ CNP \_\_\_\_\_, posesoare a pasaportului cu seria si nr \_\_\_\_\_, telefon: \_\_\_\_\_; e-mail: \_\_\_\_\_; au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. OBIECTUL CONTRACTULUI** îl constituie vânzarea de către Agenția Touroperatoare Family Trip, a pachetului de servicii turistice și eliberarea documentelor de plată.

**II. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI FAMILY TRIP:**

**1.** În cazul în care Family Trip este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 45 zile înainte de data plecării.

**2.** Family Trip poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

**3.** În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Family Trip constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei

turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

**4. Family Trip este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:**

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Family Trip, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, calamități naturale, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

**5. Family Trip are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 10 zile înainte de data plecării, următoarele informații:**

a) orarele, locurile escalelor și legăturile dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea 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.

### **III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI:**

**1. În cazul în care Family Trip anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:**

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Family Trip;

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

**2. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Family Trip pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.**

**3. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și**

alte taxe locale impuse obligatoriu de unitatea de cazare, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

4. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat, în vederea acordării serviciilor turistice.

#### **IV. RENUNTARI, PENALIZARI, PLATI**

1. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

#### **2. CONDITII DE ANULARE:**

In cazul anularii de catre turist a serviciilor turistice confirmate de catre tour-operator, se vor retine penalitati astfel:

a) **20 %** din valoarea totala a serviciilor confirmate, daca anularea se va face intre 61 si 31 zile calendaristice fata de data de incepere a programului turistic;

b) **60 %** din valoarea totala a serviciilor confirmate daca anularea se va face intre 30 si 15 zile calendaristice fata de data de incepere a programului turistic;

d) **100%** din valoarea totala a serviciilor confirmate daca anularea se va face sub 14 zile calendaristice fata de data de incepere a programului sau pentru neprezentare la program.

e) **Pierderea totala a avansului** achitat la inscriere in cazul **anularii rezervarilor cu oferte speciale (early booking, last minute, promotii targuri de turism, etc.)**, indiferent de data anularii dupa confirmarea rezervarii.

#### **3. FACTURARE, PLATI:**

Toate tarifele contin TVA. Facturarea va respecta normele fiscale prevazute in Codul Fiscal pentru agentiile de turism.

Plata se va face in conturile **SC CRIDA HOLIDAYS SRL:**

**RON: RO86 RNCB 0205 1562 1298 0001**

**V. ASIGURARI** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Family Trip la Societatea de Asigurare - Omniasig , cu sediul in localitatea Bucuresti , Str. Aleea Alexandru , nr. 59 . **Seria I NR. 57192** (valabila un an de zile pana la 29.02.2024).

*Optional, aveti posibilitatea încheierii unei asigurari **STORNO** pentru evitarea unor situatii neplacute precum: imbolnaviri, incendii, accidente, decese ale rudelor de gradul*

*1, etc.*

**VI. DOCUMENTELE CONTRACTULUI** se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) confirmarea serviciilor
- b) programul turistic
- c) documente de plata: facturi, chitante

## **VII. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

### **1. Datele cu caracter personal prelucrate de CRIDA HOLLIDAYS.**

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

b) **CRIDA HOLLIDAYS** poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresă domiciliu, adresă de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pașaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

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

**3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal.** Prelucrăm datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

a) 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.;

b) în vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

**4. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal.**

a) **CRIDA HOLLIDAYS 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 **CRIDA HOLLIDAYS 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.

b) 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.

#### 5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal.

a) **CRIDA HOLLIDAYS 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.

b) ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/ împuternicit nu veți exercita dreptul de opoziție/ de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către **CRIDA HOLLIDAYS SRL** pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

#### 6. Drepturile persoanelor vizate.

a) 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.

b) 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.

7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa la **SC CRIDA HOLLIDAYS SRL** prin transmiterea unei cereri scrise, date și semnate la adresa: str.Constantei, nr.18, Ploiesti , sau prin transmiterea unui e-mail către **office@familytrip.ro**.

8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(a) corect, complet și ați luat cunoștință 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 catre **Family Trip**.

#### **OBSERVATII:**

- tarifele de intrare la obiectivele turistice se achita la fiecare in parte in moneda locala si se pot modifica de catre autoritatile locale independent de agentie;
- clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita de oficialitatile din tarile vizitate, ca atare facilitatile camerelor sunt conforme cu standardele locale;
- camerele single se confirma doar de catre agentia de turism;
- agentia nu raspunde in cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu;
- distributia camerelor la hoteluri se face de catre receptiile acestora; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre turist direct la receptie, asistat de

insotitorul de grup;

- ghidul/ conducatorul de grup poate modifica ordinea de vizitare a obiectivelor turistice fara a afecta structura programului;
- conform reglementarilor internationale, serviciile de ghidaj in interiorul muzeelor pot fi asigurate doar de catre ghizii locali;
- agentia nu este raspunzatoare pentru pierderea sau furtul bagajelor, a actelor sau a obiectelor personale; in cazul in care aceste situatii nedorite apar, turistul are obligatia de a depune personal plangere la organele competente;
- efectuarea partiala sau integrala a oricarei sume prin intermediul bancar reprezinta acceptarea pe deplin a termenilor si conditiilor prevazute in contractul de prestarii servicii turistice (disponibil pe site);
- pentru grupuri mai mici de 30 persoane, transportul se va realiza cu minibus sau midiautocar;
- transbordarea se efectueaza pentru un minim de 8 persoane pentru fiecare localitate de transfer, pentru un nr.mai mic de persoane, tariful se recalculeaza;
- prezentul program este parte integranta a contractului de prestari servicii turistice incheiat.

## **VIII. DISPOZITII FINALE.**

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

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

**Agenția,**

**Turist,**

Denumire: FAMILY TRIP

Nume, Prenume

Reprezentant: