

CONTRACT**privind pachetul de servicii de călătorie**

Nr. _____ din data de _____

Părțile contractante:

DAL TRAVEL SRL cu sediul social în București, Str. Batiștei, Nr. 17, Etaj P, sector 2 și cu punct de lucru în București, str. George Enescu, nr. 33, parter, ap. 2, sector 1, având CUI RO13168309, înregistrată la Registrul Comertului cu nr. J2000006232403, reprezentată legal prin administrator, NEDELCU DANIELA ELENA, în calitate de agenție organizatoare, denumită în continuare, după caz, DAL TRAVEL SRL sau Agenția, titulară a Licenței de turism nr. 82/2018, cu termen de valabilitate nelimitat, și

Călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna

domiciliat/ă în _____

telefon mobil _____, e-mail _____

au convenit încheierea prezentului contract, pentru sine și pentru următoarele persoane pentru care călătorul înțelege să achite prețul serviciilor:

Circuit: _____**Perioada:** _____**Călători:** _____**DESPRE OBIECTUL CONTRACTULUI, MOMENTUL ÎNCHEIERII SALE , PREȚUL ACESTUIA****I. OBIECTUL CONTRACTULUI****Pachetul din
Anexa 1
Parte integrantă a
contractului**

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către DAL TRAVEL SRL, în calitate de Agenție de turism organizatoare (denumită în continuare "Agenția"), a pachetului de servicii de călătorie menționate în Anexa 1 a prezentului contract, care devine parte integrantă a prezentului contract. Anexa 1 conține:

- ✓ Informații prealabile puse la dispoziția călătorului înainte de acceptarea ofertei Agenției
- ✓ O descriere generică a drepturilor călătorului.
- ✓ Informații privind conținutul și caracteristicile pachetului.
- ✓ Notă de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal
- ✓ Trimiteri către Anexa 2 conținând programul de derulare a pachetului.

Unde se regălesc cerințele speciale 1.2. Cerințele speciale ale călătorului pe care Agenția le-a acceptat în legătură cu pachetul de servicii ce face obiectului prezentului contract se regălesc Anexa 3 care devine parte integrantă a prezentului



**solicitate de
călător și
acceptate de
Agenție?**

contract.

**Minorii neînsoțiți
de părinți sau alte
persoane
autorizate**

1.3. Dacă pachetul de servicii de călătorie include cazare și presupune prestarea acestora către minori neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, informațiile care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care minorul este cazat sunt următoarele:

**Cine merge
împreună cu
călătorul?**

1.4. Personale care alături de călător vor beneficia de serviciile incluse în pachet și pentru care călătorul a încheiat prezentul contract sunt:

Adulți (nume/prenume) _____

Copii (nume/prenume) _____
(cu indicarea vârstei)

Pentru persoanele mai sus menționate condițiile contractuale se extind în mod automat și asupra acestora sub rezerva achitării prețului contractului conform prevederilor prezentului contract.

II. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

**Prin semnare sau
la distanță prin
mijloace
electronice**

2.1. Contractul se încheie, după caz, în momentul semnării lui și a recepționării Anexelor, care reprezintă părți integrante ale contractului, de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate prin mijloace electronice în condițiile legii și ale ofertei prezentate de Agenție.

**Care este
momentul la care
contractul se
încheie la distanță
prin mijloace
electronice?**

2.2. Se consideră acceptare a condițiilor contractuale de servicii de călătorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact;

b) Exprimarea acordului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie solicitate de acesta în baza documentelor justificative emise de Agenție;

Încheierea Contractului nu va obliga Agenția la procesarea rezervărilor de servicii de călătorie, decât după achitarea de către călător a 30 % din prețul pachetului, urmând ca restul să fie achitat conform Anexei 1 a prezentului Contract .

III. PREȚUL CONTRACTULUI

Valoare integrală a contractului Prețul Contractului și modalitățile sale de plată sunt prevăzute în Anexa 1 a prezentului Contract.

**Ce se întâmplă
dacă nu este
achitat la timp
prețul integral?**

În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția a achitat un avans, însă nu achită în termenul specificat în Anexa 1 ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept fără punere în întârziere, prin simplul fapt al neachitării restului de plată la scadență, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute Anexa 1.

CE TREBUIE SĂ ȘTIM ÎNAINTE DE ÎNCEPEREA CĂLĂTORIEI?

IV. POT EXISTA MODIFICĂRI ALE PREȚULUI CONTRACTULUI



**În ce situații
Agentia poate
modifica prețul?**

4.1. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte 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 comisioanelor 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 comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

**Notificarea
prealabilă a
modificării
prețului și calculul
acestei modificări
Deducere de către
Agenție a
cheltuielilor
administrative**

4.2. Prețurile stabilite în contract pot fi modificate numai dacă Agenția trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

4.3. În cazul unei reduceri de preț, Agenția are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția de turism organizatoare prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

V. ALTE POSIBILE MODIFICĂRI ALE CONTRACTULUI**Modificări nesemnificative
ale pachetului notificate cu
cel puțin 48 ore înainte de
prestarea primului serviciu
de călătorie**

5.1. Înainte de începerea executării pachetului Agenția își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului Contract, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și a informat călătorul în scris (pe suport durabil prin e-mail, fax, sms etc.) cu cel puțin 48 de ore înainte de data prestării primului serviciu de călătorie. O modificare a prețului pachetului care nu va depăși 8% din valoarea acestuia se va face potrivit clauzei 4.2. din prezentul contract.

**Modificări nesemnificative
ale pachetului**

5.2. Dacă Agenția are cunoștință de una dintre modificările mai jos menționate, are obligația să furnizeze în scris călătorului (pe suport durabil prin e-mail, fax, sms etc.), următoarele informații, în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate în Anexa 1 sau în Anexa 2, după caz:

- a) ora programată de plecare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
- 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;

Modificări semnificative

5.3. În cazul modificării semnificative a altor caracteristici principale ale serviciilor de călătorie menționate în Anexa 1, înainte de începerea executării pachetului, (inclusiv o majorarea prețului cu peste 8% ori schimbarea locului de cazare), sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care Agenția le-a acceptat (incluse în Anexa 2), aceasta are obligația de a informa călătorul în scris pe suport durabil prin mijlocul de comunicare mai jos menționat, cu cel puțin 10 zile înainte de data începerii călătoriei (cu excepția modificării prețului, care va fi notificată cu 20 de zile înainte de data începerii călătoriei).



Ce opțiuni aveți în cazul unor modificări semnificative?

5.4. În acest caz călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de Agenție, să accepte în scris modificarea propusă sau să înceteze contractul comunicând decizia sa în scris Agenției, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

Ce se întâmplă dacă nu ne transmiteți niciun răspuns ulterior comunicării modificărilor intervenite?

5.5. În cazul în care călătorul nu comunică în scris Agenției opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se consideră că toate modificările au fost acceptate de către călător, conform noilor condiții și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

Rambursarea plăților în ipoteza respingerii modificărilor semnificative

5.6. În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este încetat ca urmare a respingerii modificărilor semnificative notificate de Agenție și neacceptate de călător, în măsura în care călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, plățile urmând a fi efectuate către călătorul semnatar al contractului, în contul bancar indicat de acesta.

Mijloacele de comunicare agreeate între părți pentru comunicarea modificărilor contractului

5.7. Mijloace de comunicare electronice convenite cu călătorul pentru aducerea la cunoștință a modificărilor contractului sunt următoarele:

Pentru Agenție: va fi adresa de e-mail de pe care a fost expediată notificarea de modificare ori adresa de e-mail contact@daltravel.ro

Pentru călător: _____

VI. TRANSFERUL CONTRACTULUI

Informații privind dreptul călătorului la transferul contractului către un alt călător

6.1. Cu excepția situațiilor prevăzute în mențiunile speciale ale secțiunii B.3.2.2 Alte costuri suplimentare și limitări ale Anexei 1, Călătorul poate transfera prezentul Contract unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile ale pachetelor achiziționate, după ce notifică în scris Agenția într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului, dar nu cu mai puțin de 10 zile înainte de prestarea primului serviciu care face obiectul pachetului achiziționat. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată, persoana căreia îi este transferat contractul și Agenție urmează a se încheia un act de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractat și transferat.

Răspunderea solidară privind plățile

6.2. Călătorul 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.

Costurile de transfer ale contractului

6.3. Agenția de turism organizatoare informează călătorul care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului în termen de 3 zile lucrătoare de la data recepționării notificării scrise cu privire la solicitarea de transfer, luând în considerare și dispozițiile secțiunii B.3.2.2 Alte costuri suplimentare și limitări ale Anexei 1.

VII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI DREPTUL DE RETRAGERE ÎNAINTE DE ÎNCEPEREA EXECUTĂRII PACHETULUI

Ce se întâmplă dacă se solicită

7.1. 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



Încetarea contractului de către călător? Posibile penalități

servicii de călătorie, acesta va fi ținut să plătească Agenției o penalitate stabilită conform Anexei 1 - secțiunea B.3.2.1, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului. În absența unor penalități de încetare standardizate în Anexa 1, 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 de turism organizatoare prezintă o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

Încetarea fără penalități

7.2 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. În acest caz călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

Situații în care contractul încetează la inițiativa Agenției, fără acordarea de despăgubiri

7.3. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate de acesta, 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 Anexa 1, 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.

Termenul de rambursare a oricăror sume în cazul încetării contractului

7.4. În ipotezele încetării contractului mai sus amintite, Agenția rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare, după caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie. Plățile vor fi efectuate către călătorul semnatar al contractului, în contul bancar indicat de acesta.

CE TREBUIE SĂ ȘTIM DUPĂ ÎNCEPEREA CĂLĂTORIEI?**VIII. OBLIGAȚIILE PARTICULARE ALE CĂLĂTORULUI****Respectarea de către călător a programului de călătorie**

8.1. 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 de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.



Formalitățile suplimentare în sarcina călătorului

8.2. 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.

Obținerea vizei de călătorie este responsabilitatea călătorului!

8.3. 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 acestuia.

Ce se întâmplă în cazul în care călătorul nu efectuează călătoria din motive ce țin de persoana sa?

8.4. Călătorul datorează prețul întreg al călătoriei (iar Agenția nu are obligația să îl ramburseze dacă acesta a fost plătit) 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 teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

Agentia nu raspunde în cazul neîndeplinirii de către călător a cerințelor legale

8.5. 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.

Agentia nu raspunde în cazul împiedicării călătoriei de către autoritățile publice ale unui stat

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

IX. CĂLĂTORUL ȘI UNITĂȚILE DE CAZARE

Preluarea și eliberarea camerei

9.1. Călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor și politica proprie fiecărui hotel în ceea ce privește ora de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme și/sau neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

Ce documente sunt necesare pentru a beneficia de cazare?

9.2. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității de primire 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 călătorul beneficiază de pachete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității de cazare biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

Cum sunt repartizate camerele?

9.3. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare/hotelier în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.

Criteriile și standardele de clasificare a

9.4. Toate unitățile de cazare 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



unităților de cazare

la altul.

Ce se întâmplă dacă se dorește mutarea la un alt hotel?

9.5. 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.

Prestatorul local răspunde pentru serviciile prestate

9.6. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

X. RĂSPUNDEREA AGENȚIEI PENTRU EXECUTAREA PACHETULUI

REGULA = Răspunderea generală a Agenției

10.1. Agenția 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.

Excepțiile de la regulă

10.2. Totuși răspunderea Agenției nu va putea fi angajată în următoarele cazuri:

- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, anularea zborului, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, pericol de atentat terorist, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului 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;
- 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 imprezvizibil și inevitabil.

Ce trebuie să faceți dacă serviciile nu conform celor contractate?

10.3. Călătorul informează, fără întârzieri nejustificate, Agenția în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului. Contactarea Agenției o puteți face prin oricare dintre mijloacele indicate în art. 11.3 din prezentul contract.

Ce va face Agenția în asemenea situații?

10.4. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu prezentul contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

Care sunt limitele capacității de remediere?

- neconformitatea nu poate fi remediată;
- remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Ce se întâmplă dacă nu putem remedia?

10.5. În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea semnalată din cauza situațiilor indicate la lit. a) și b) de mai sus, atunci se aplică prevederile privind **NECONFORMITĂȚI ȘI DESPĂGUBIRI – art. XII din prezentul contract.**



Ce puteți face dumneavoastră în asemenea situații?

10.6. În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor efectuate în acest scop în limita de răspundere asumată de Agenție prin art. XII din prezentul contract. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

Ce se întâmplă dacă o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată?

10.7. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, 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 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 locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

Servicii alternative de o calitate inferioară?

10.8. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform paragrafului anterior, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

În ce situații puteți respinge serviciile alternative?

10.9. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție în ipotezele de mai sus doar în cazul în care serviciile alternative nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată. Se poate prezuma ca o reducere de preț este neadecvată dacă este mai mică de 8% din valoarea serviciului de călătorie considerat neconform.

Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative ?

10.10. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse de Agenție, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri în conformitate cu art. XII din prezentul contract, fără a înceta prezentul contractul.

Ce se întâmplă dacă neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului?

10.11. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta prezentul contract fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu art. XII din prezentul contract, reducerea prețului și/sau despăgubiri, după caz.

Cazuri particulare în care Agenția organizează repatrierea

10.12. În cazurile în care:

- (i) este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse Agenție deoarece acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată, sau
- (ii) neconformitatea unor dintre serviciile incluse în pachet afectează în mod substanțial executarea acestuia, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător,

și dacă pachetul achiziționat prin prezentul contract include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întâzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru acesta.

Dacă e imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit?

10.13. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului, astfel cum s-a convenit potrivit paragrafului anterior, din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu va depăși trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, aplicabilă la momentul apariției unei asemenea situații, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

Limitele răspunderii Agenției

Agenția are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea conținute în prezentul paragraf, **doar dacă** furnizorul de transport în cauză poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene aplicabile la momentul apariției unei asemenea situații.

Clauze speciale pentru persoanele cu mobilitate redusă și alte categorii speciale de persoane.

- 10.14. Limitarea costurilor la 3 nopți de cazare prevăzută în paragraful anterior nu se aplică
- (i) persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.
 - (ii) femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca Agenția să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

XI. OBLIGAȚIA AGENȚIEI DE A ACORDA ASISTENȚĂ

Ce presupune asistența acordată de Agenție și când se acordă?

11.1. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în cazul în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit prin prezentul contract de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, 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.

Asistența nu este gratuită 11.2. Agenția va pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care **întotdeauna** călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență.

Comisionul nu va depăși în niciun caz costurile generate la nivelul Agenției.

Unde găsiți detalii privind mijloacele de comunicare

11.3. Călătorul poate solicita asistență folosind unul dintre mijloacele de comunicare menționate în Anexa 1 a prezentului contract, în secțiunea denumită **Telefon de urgență. de**

XII. NECONFORMITĂȚI ȘI DESPĂGUBIRI

Regula 1. O neconformitate => o reducere a prețului. Excepția.

12.1. 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, sau se datorează unor circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Regula 2. Dacă o neconformitate generează o daună => o despăgubire.

12.2. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției de turism organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate, însă nu mai târziu de 15 zile de la data probării prejudiciului și a modului de calcul al acestuia.

Excepția de la Regula 2

12.3. 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.



**Limitarea
despăgubirii în
temeiul unor
convenții
internaționale**

12.4. În măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru Agenție, fiind în sarcina acesteia dovada aplicării acestor limitări.

**Limitarea
despăgubirii în
temeiul prezentului
contract**

12.5. Despăgubirea acordată fiecărui călător și pe care Agenția o va putea suporta în temeiul prezentului contract nu va depăși **triplul prețului total al pachetului aferent călătorului prejudiciat**, fără a afecta limitările prevăzute în convențiile internaționale la care se referă paragraful anterior.

Limitarea de despăgubire antemenționată nu se aplică vătămarilor corporale sau daunelor provocate călătorului de Agenție în mod intenționat sau din neglijență gravă.

**Alte drepturi ale
călătorului**

12.6. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului recunoscute de prezentul contract nu aduc atingere drepturilor pe care le are călătorul în temeiul 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, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.

Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

**Evitarea
supracompensării**

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

ALTE PREVEDERI RELEVANTE

XIII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

**Încetarea contractului
după începerea călătoriei.**

Contractul încetează de drept o dată cu finalizarea prestării efective a ultimului serviciu aferent pachetului astfel cum este menționat în documentele de călătorie.

XIV. RECLAMAȚII

14.1. Călătorul informează fără întârzieri nejustificate Agenția, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în maxim 10 zile calendaristice de la data întoarcerii în țară ori data la care ultimul serviciu trebuie prestat.

Informarea/Reclamația se va face de către călător, folosind unul din următoarele mijloace:

- apelând la serviciul non-stop de asistență al DAL TRAVEL SRL;
- prin e-mail la adresa: reclamatii@daltravel.ro
- prin telefon/fax la DAL TRAVEL SRL de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de călătorie



14.2. Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către DAL TRAVEL SRL a reclamației

14.3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau

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

14.4. În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea potrivit paragrafului anterior sau 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, Agenția va răspunde conform art. X din prezentul Contract.

14.5. Informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor ale Agenției sunt disponibile la următorul link: www.daltravel.ro

14.6. De asemenea, în măsura în care modul în care Agenția a soluționat reclamația nu este satisfăcătoare pentru călător, atunci acesta poate folosi mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

**În caz de dispută între călător și Agenție, diferendul se poate soluționa printr-un mecanism alternativ
Cine are competența de soluționare alternativă a litigiilor?**

14.7. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva Agenției pot fi prezentate voluntar de către călător, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

14.8. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (**Directia SAL**) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("**ANPC**"), are competența 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.

Informații suplimentare privind SAL

14.9. 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>.

XV. RAMBURSAREA CHELTUIELILOR DE REPATRIERE ȘI/SAU A SUMELOR ACHITATE DE CĂLĂTOR, ÎN CAZUL INSOLVENȚEI

În ce situații poți beneficia de rambursare?

15.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței DAL TRAVEL SRL, pentru pachetele de servicii de călătorie în care DAL TRAVEL SRL are calitatea de Organizator, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

Cine se ocupă de rambursare?

15.2. Rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței, se va face de către entitatea menționată în Anexa 1 a prezentului contract (emitentul instrumentului de garantare).

De când răspunderea emitentului. Rambursare înainte de începerea

15.3. Perioada de răspundere, în cazul fiecărui contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, începe la data semnării respectivului contract.

15.4. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu



- călătoriei** mai pot fi furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.
- Rambursare după începerea călătoriei** 15.5. În cazul în care în pachetul de servicii de călătorie este inclus transportul și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului, la care se adaugă costul repatrierii.
- Limitări ale rambursării** 15.6. În măsura în care călătorul a beneficiat de repatriere organizată conform prevederilor prezentului contract de către Agenție ori de către o terță parte,
a) în cazul nerespectării de către Agenție a obligațiilor contractuale, călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la emitentul instrumentului de garantare;
b) în cazul insolvenței Agenției, călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de emitentul instrumentului de garantare.
- Lipsa rambursării** 15.7. În cazul în care călătorul acceptă oferta de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, propusă de către emitentul instrumentului de garantare pentru continuarea derulării pachetului în condițiile prevăzute de prezentul ordin, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.
- Rambursare se face la solicitarea călătorului** 15.8. Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției de turism organizatoare, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate potrivit condițiilor contractuale, cu respectarea prevederilor OG nr. 2/2018, la solicitarea călătorului.
În cazul în care Agenția de turism organizatoare aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea călătorului, călătorul anunță imediat emitentul instrumentului de garantare.
- Modul de abordare a solicitării de rambursare** 15.9. În cazul în care călătorul solicită rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative către emitentul instrumentului de garantare și către Agenție, în copie, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire; călătorul are obligația să păstreze documentele justificative, în original.
- În ce termen puteți solicita rambursarea?** 15.10. Călătorul poate solicita rambursarea sumelor achitate de călător și/sau a costului repatrierii în cazul Agenției aflate în stare de insolvență, astfel:
a) în situația în care data încheierii executării pachetului neexecutat/executat parțial este anterioară datei declarării insolvenței, în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței;
b) în situația în care data încheierii executării pachetului este ulterioară datei declarării insolvenței, în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii pachetului.
c) în cazul în care în pachet este inclus transportul de pasageri și călătorul s-a aflat în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, rambursarea costului repatrierii solicitarea de rambursare se face prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.
- Solicitarea de rambursare în cazul falimentului Corespondența purtată și cu emitentul instrumentului de garantare** 15.11. În situația în care se dispune radierea persoanei juridice titulare a licenței de turism ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct emitentului instrumentului de garantare în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.
15.12. Călătorul notifică în scris emitentul instrumentului de garantare al cărui beneficiar este, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate de călător și/sau a costului repatrierii, în termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării către Agenție. Apoi, în termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la alin. (9) sau (12), după caz, călătorul transmite emitentului instrumentului de garantare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:



- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire ale solicitărilor anterioare adresate Agenției și emitentul instrumentului de garantare, după caz;
- c) copiile de pe documentele de plată achitate, cum ar fi chitanțe, ordine de plată, fără ca enumerarea să fie exhaustivă, în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) copiile de pe documentele de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

**Termenul de plată al despăgubirii
Situția în care se poate cere restituirea despăgubirii**

15.13. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către emitentul instrumentului de garantare a documentelor justificative de la călător.

15.14. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește sumele datorate călătorului, călătorul restituie emitentului instrumentului de garantare despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor achitate de aceasta.

Variantă alternativă în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței Agenției

15.15. Autoritatea competentă căreia călătorul i se poate adresa în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței Agenției este Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

XVI. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prelucrarea datelor cu caracter personal ale călătorului

16.1. Datele cu caracter personal ale călătorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Călătorul va furniza Agenției datele personale solicitate în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Călătorul declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

Informarea călătorului

Informarea călătorului cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal în executarea prezentului Contract, precum și în legătură cu drepturile sale în virtutea *Regulamentului (UE) 679/2016 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date* s-a realizat prin intermediul Anexei 4 la Contract.

XVII. DISPOZIȚII FINALE

Exemplare originale

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

Bonul de comandă

17.2. În toate cazurile în care Anexa 3 (*Cerințele speciale ale călătorului, acceptate de Agenția Organizatoare*), parte integrantă a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile Anexei 3 vor prevala.

**Declarația călătorului cu privire la faptul că a fost informat de Agenție
Legea care guvernează Contractul**

17.3. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, anterior încheierii prezentului contract semnând Anexa 1 ori confirmând în alt mod recepționarea acesteia.

17.4. Contractul și orice drepturi sau obligații care rezultă din sau în legătură cu acesta vor fi interpretate conform legilor din România.



XVIII. CLAUZE NEUZUALE

Clauzele III (*Prețul Contractului*), V (*Alte posibile modificări ale contractului*), VII (*Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului*), VIII (*Obligațiile particulare ale călătorului*), X (*Răspunderea agenției pentru executarea pachetului*), XII (*Neconformități și despăgubiri*), XV (*Rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de călător, în cazul insolvenței*) din Contract sunt acceptate în mod expres de către Călător și asumate prin semnătura sa la încheierea Contractului.

XIX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXĂ LA ACESTA și SUNT URMĂTOARELE:

1. Anexa 1 (*Informații pre-contractuale, drepturile călătorului, informații privind pachetul*);
2. Anexa 2 Programul de călătorie, după caz;
3. Anexa 3 (*Cerințele speciale ale călătorului, acceptate de Agenția Organizatoare*), după caz;
4. Anexa 4 privind Nota de informare a călătorului asupra prelucrării datelor cu caracter personal.

Încheiat, în 2 exemplare originale, părțile semnatare atestând că se află în posesia câte unui exemplar.

AGENȚIA DAL TRAVEL,

CĂLĂTOR,

Reprezentant,



Anexa 1 la Contractul nr _____ din data _____

privind pachetul de servicii de călătorie**A. Înainte de asumarea de către dumneavoastră a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare vă rugăm să parcurgeți următoarele:****Pachetul de servicii de călătorie/Responsabilitatea DAL TRAVEL SRL /Protecția dumneavoastră**

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea DAL TRAVEL SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu, potrivit legii și clauzelor contractului asumat de dumneavoastră.

În plus, conform legislației, societatea DAL TRAVEL SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Drepturi principale de care beneficiază călătorii în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

Când se furnizează informațiile esențiale?	Călătorii trebuie să primească toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
Cine răspunde pentru executarea serviciilor?	Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
Telefon de urgență / punct de contact	Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism. În cazul nostru acestea sunt: a) serviciul non-stop de asistență al SC DAL TRAVEL SRL la tel. +0040 729 060 180 care permite contactarea rapidă a agenției organizatoare, solicitând asistență atunci când călătorul se află în dificultate. b) adresa de e-mail contact@daltravel.ro , la care recepționăm solicitările de suport ale călătorului, în special pentru: <input type="checkbox"/> furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară <input type="checkbox"/> efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative
În ce condiții e posibil transferul pachetului?	Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare ce sunt menționate mai jos sau în contractul cu dumneavoastră.
Pot exista modificări ale prețului pachetului? Dacă da, ce se întâmplă?	Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante potrivit prevederilor contractului.



Ce puteți face dacă apar modificări semnificative ale contractului, altele decât prețul?	Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului (inclusiv prețul dacă modificarea depășește 8% din valoare pachetului), s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire în limitele contractului.
În ce alte situații puteți înceta contractul fără penalități?	Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
În ce situații puteți înceta contractul cu plata unor penalități?	În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități conform prevederilor prezentului document – menționate mai jos.
Ce drepturi aveți dacă elemente importante ale pachetului nu pot fi executate conform contractului?	În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
Aveți dreptul la despăgubiri	Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
Obligația de asistență	Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate. Într-o asemenea ipoteză nu ezitați să ne contactați la telefonul de urgență sau folosind detaliile punctului de contact menționat mai sus.
Insolvența / Repatrierea	În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Societate noastră a contractat protecția în caz de insolvență cu OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA. Călătorii pot contacta această entitate la adresa Bulevardul Aviatorilor Nr.28, Tel 021 405 7420
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> În sensul prezentului formular, prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform <u>art. 14</u> din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. <input type="checkbox"/> În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. <input type="checkbox"/> Site-ul internet pe care este accesibilă <u>Ordonanța Guvernului nr. 2/2018</u>: http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233] 	

B. Informații referitoare la pachetul oferit:

B.1 Denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare (numerele de telefon și adresele de e-mail ale acestora)



Nr. Reg. Com.: J40/6232/2000, Cod fiscal: RO 13168309, Licenta 82/2018

Unicredit Bank; Cont bancar: RO05BACX0000000520862000/LEI; RO05BACX0000000520862001/EUR

AGENȚIA DE TURISM ORGANIZATOARE: Societatea comercială **DAL TRAVEL S.R.L.** cu sediul în București, str. George Enescu, Nr.33, Sector 1, CUI: RO 13168309, J40/6232/2000, titulară a Licenței de turism nr.82/2018, tel. 021 319 70 62, e-mail: contact@daltravel.ro, reprezentată prin D-na Daniela Nedelcu în calitate de Director General, denumită în continuare **AGENȚIE**.

B.2 Principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

(i) destinația (destinațiile) călătoriei, (ii) itinerariul (iii) perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți de cazare incluse	<input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract <input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract Mențiune specială: Succesiunea de derulare a itinerariului pe zile este cea primită de la partenerul local (cu excepția zilei de plecare și a celei de întoarcere), putând exista la destinația călătoriei eventuale modificări în succesiunea activităților asociate pachetului
(iv) 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	<input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract Mențiune specială: Orele aproximative de plecare și cele de întoarcere sunt menționate în Anexa 2. Succesiunea de derulare a itinerariului, respectiv orele asociate plecării și sosirii asociate opririlor intermediare, inclusiv durata opririi, sunt aproximative fiind prezentate în Anexa 2 în forma existentă la data ofertei, putând exista eventuale modificări ale acestora generate de terți (de ex. aeroporturi/ autoritati publice)
(v) localitatea, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație	<input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract Mențiune specială: Unitățile de cazare prezentate în Anexa 2 reprezintă opțiunea Agenției optimă pentru dumneavoastră atât la destinație, cât și în cazul tuturor opririlor care vor presupune cazare. În ipoteza, puțin probabilă, în care una dintre unitățile de cazare menționate în Anexa 2 nu va putea menține rezervările solicitate, Agenția va depune toate diligențele pentru cazarea dumneavoastră într-o unitate de cazare echivalentă în aceeași localitate
(vi) serviciile de masă oferite	<input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract – menționate atât pe zile, cât și ca număr total al acestor servicii pe durata itinerariului
(vii) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului	<input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract
(viii) serviciile de călătorie care vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup (ix) dimensiunea aproximativă a grupului (x) numărul minim de persoane necesar pentru a fi considerat grup de către companiile aeriene, astfel încât serviciile din pachet să poată fi executate	<input type="checkbox"/> Conform Anexa 2 la contract <input type="checkbox"/> grup de _____ persoane <input type="checkbox"/> 10 persoane Mențiune Specială: În ceea ce privește consecințele neîntrunirii numărului minim de persoane care constituie un grup – a se vedea secțiunea B.5 din prezentul document.
(xi) limba în care vor fi furnizate serviciile respective;	<input type="checkbox"/> limba română/engleză
(xii) menționarea situației în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și informații precise privind gradul de	<input type="checkbox"/> nu este cazul



adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;	
B.3 Prețul Contractului (pachetului) / taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare	
B.3.1.Prețul de bază și comisioanele pachetului	
B.3.1.2 Prețul de bază al pachetului de călătorie	_____ *preț valabil per loc doar în ipoteza unui grup minim de _____ turiști
B.3.2.2 Comisioane/tarife	incluse în tariful mai sus menționat, fiind valabile pentru un grup minim de _____ turiști
B.3.2 Alte costuri posibile care nu sunt incluse în prețul de bază al pachetului	
B.3.2.1 Penalități de încetare	În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează: B.3.3.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de: a) 5 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 120 zile -91 zile calendaristice înainte de data plecării; b) 10 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 90 zile -61 zile calendaristice înainte de data plecării; c) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 60 - 31 de zile calendaristice înainte de data plecării; d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 31 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program. ATENȚIE! PENTRU CROAZIERE conform ANEXA 2
B.3.2.2 Alte costuri suplimentare și limitări	1. Supliment single: _____ 2. Dacă numărul turiștilor înscriși pentru această excursie va fi între _____, inclusiv, tariful se va majora cu _____ 3. taxele de aeroport, combustibil, securitate și serviciu pentru zborurile intercontinentale: aprox. _____/pers. și continentale: _____/pers., care se plătesc o dată cu excursia (pot fi modificate de companiile aeriene, valoarea exactă fiind cunoscută la data emiterii biletelor de avion). 4. Costul transferului* pachetului unei alte persoane în condițiile contractului va fi în valoare de 200 EURO / pers. reprezentând costul de gestionare administrativă a Agenției al acestui transfer, la care se adaugă toate comisioanele, tarifele și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. *Mențiune specială privind limitarea transferului pachetului și posibile costuri ale transferului generate de partenerii Agenției:



B.3.2.3 Alte penalități	În cazul în care sunt necesare vize de călătorie, dacă acestea nu vor fi obținute, atunci călătorul va suporta contravaloarea biletului de avion, asigurarea medicală/storno, alte cheltuieli ale Agenției necesare rezervării serviciilor incluse în pachetul de călătorie și pe care aceasta nu le poate recupera conform contractelor cu respectivi furnizori de servicii.
B.3.2.4 Taxe, comisioane și alte cheltuieli care NU sunt incluse în prețul pachetului și pe care turistul le va achita separat către prestatori sau autorități după caz	1. taxe de ieșire de pe aeroporturi, dacă se aplică _____ 2. taxele de viză / taxe locale/ taxele de oraș, de stațiune, după caz <hr/> 3. cheltuieli personale
B.4 Modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător (sumele de mai jos sunt exprimate în valuta menționată în secțiunea B.3)	
Avans/data achitării prețului de baza și comisioanelor pachetului	_____
Data achitării Soldului prețului de baza și ale comisioanelor pachetului	Călătorul va achita integral Soldul cu 30 de zile înaintea începerii călătoriei, Agenția urmând a emite documentele de călătorie în termenul legal
Achitarea altor costuri posibile care nu sunt incluse în prețul de baza ori în comisioanele pachetului și care nu sunt ale Agenției și nici nu sunt generate de conduita acesteia (B.3.2)	Acestea se vor achita în situația apariției lor în termen de maxim 10 zile de la data comunicării de către Agenție a documentelor justificative în acest sens.
Garanțiile financiare solicitate	Nu este cazul
Penalitățile oricăror sume la scadență	În caz de nerespectare a termenelor de plată se vor percepe penalități de 0,3% pe zi de întârziere, din prețul total a contractului, penalizări ce pot depăși cuantumul sumei datorate. Neachitarea în tot sau în parte la termen a sumei stipulate în prezentul contract sau prin confirmarea de comandă, poate atrage anularea prestării serviciilor turistice și reținerea sumelor achitate cu titlu de penalitate contractuală.
B.5 După caz, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate este de 10 persoane. VĂ RUGĂM CITIȚI CU ATENȚIE SECȚIUNEA URMĂTOARE REFERITOARE LA POSIBILA ÎNCETARE A CONTRACTULUI DACĂ NU SE ÎNTRUNEȘTE ACEST NUMĂR	
Agenția de turism organizatoare 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, dacă numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim menționat mai sus în secțiunea B.5, iar societatea noastră vă înștiințează cu privire la aceasta, 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.6 Informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de	Conform Anexa 2 la contract



obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, după caz	
B.7 Informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare	A se vedea secțiunea VII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI DREPTUL DE RETRAGERE ÎNAINTE DE ÎNCEPEREA EXECUTĂRII PACHETULUI din CONTRACTUL privind pachetul de servicii pus la dispoziția dumneavoastră de către Agenție , precum și secțiunea B.3.2.1 Penalități de încetare din prezentul document.
B.8 Informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.	<input type="checkbox"/> Asigurarea obligatorie împotriva insolvenței Agenției este la data prezentei oferte disponibilă pentru dumneavoastră accesând link-ul de mai jos: https://www.daltravel.ro/pagina/13/asigurare-de-insolvabilitate <input type="checkbox"/> Asigurarea complexă de călătorie (medicală și/sau storno) în funcție de pachetul turistic contractat conform Anexa 2 la contract).

Numărul persoanelor care alături de călător vor beneficia de serviciile incluse în pachet și și pentru care călătorul a solicitat oferta:

Adulți _____ Copii _____ (cu indicarea vârstei)

În cazul acceptării ofertei noastre vă rugăm să ne contactați la adresa de e-mail: contact@daltravel.ro sau la tel. 021 3197062/63/64 în scopul formalizării contractului cu agenția noastră.

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Exclusiv în scopul gestionării prezentei oferte și a viitorului contract, societatea noastră prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal furnizate prin prezentul document ori prin corespondența destinată analizării ofertei noastre și concretizării sale într-un contract. În ceea ce privește o completă informare asupra datelor pe care le prelucram cu această ocazie, a scopurilor, mijloacelor de prelucrare, duratei și drepturilor pe care dumneavoastră le aveți în legătură cu aceste prelucrări, vă rugăm să accesați link-ul www.daltravel.ro

DATA: _____

Călător,

AGENȚIA DAL TRAVEL,
Reprezentant,

_____

Nr. Reg. Com.: J40/6232/2000, Cod fiscal: RO 13168309, Licenta 82/2018

Unicredit Bank; Cont bancar: RO05BACX0000000520862000/LEI; RO05BACX0000000520862001/EUR

ANEXA 4 A CONTRACTULUI privind pachetul de servicii de călătorie Nota de informare a călătorului asupra prelucrării datelor cu caracter personal

1. CINE SUNTEM NOI?

DAL TRAVEL SRL (denumită în continuare „**Societatea**”), cu sediul social în București, Sectorul 2, Str. Batiștei nr. 17, Etaj P și punct de lucru în București, Str. George Enescu nr 33, sector 1, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J40/6232/2000, CUI RO13168309, titulară a licenței de turism nr. 82/2018, având datele de contact precizate mai jos, prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 (Regulamentul) și a celorlalte prevederi legale aplicabile în materia prelucrării datelor cu caracter personal.

Această notă de informare descrie de ce și cum prelucram datele cu caracter personal și oferă informații privind drepturile dumneavoastră atunci când Societatea acționează ca Operator de date cu caracter personal.

2. CUM NE PUTEȚI CONTACTA?

Ne puteți contacta la:

Email: gdpr@daltravel.ro

Adresa: București, Str. George Enescu nr 33, sector 1

3. DATE ORI CATEGORII DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE DE SOCIETATE

Date cu caracter personal înseamnă orice informații privind o persoană fizică, care o identifică sau pot duce la identificarea acesteia. Politica noastră este de a colecta datele personale necesare în scopurile determinate de activitățile Societății și solicităm clienților și partenerilor noștri să ne comunice acele date cu caracter personal necesare în aceste scopuri. Datorită diversității serviciilor și/sau produselor pe care le oferim, descrise pe www.daltravel.ro, este posibil să prelucram mai multe categorii de date personale, acestea variind în funcție de tipul de produs / serviciu / activitate / scop al prelucrării. Principalele date / categorii de date prelucrate de Societate pot fi, după caz și în funcție de scopurile asociate prelucrării, date precum:

- a) Dacă sunteți **un client** al Societății noastre, respectiv încheiați un contract privind un pachet de servicii de călătorie cu DAL TRAVEL:
 - nume, prenume
 - date de contact (adresă/e de email, domiciliu, numere de telefon, etc.)
 - date privind acte de identitate (serie și număr pașaport / carte de identitate, după caz), dacă vor fi solicitate de autorități în vederea obținerii vizelor
 - semnătura
- b) Dacă sunteți **vizitator al site-ului** nostru:
 - date obținute în urma accesării platformelor online ale Societății (cum ar fi identificatorul online al persoanelor care accesează unul sau mai multe dintre Site-urile ori paginile Societății, identificator prelucrat în scopurile amintite în Politica de cookies aferentă respectivei/ului pagini/Site), potențiale date primite/colectate prin intermediul platformelor de rețele sociale
- c) Dacă **ne vizitați la punctul nostru de lucru**:
 - imagini foto și/sau video doar în scopul asigurării securității bunurilor și persoanei dumneavoastră

4. SURSA DIN CARE PROVIN DATELE CU CARACTER PERSONAL ȘI, DACĂ ESTE CAZUL, DACĂ ACESTEA PROVIN DIN SURSE DISPONIBILE PUBLIC



În general, colectăm datele personale direct de la dumneavoastră. Putem prelucra date cu caracter personal colectate și din alte surse precum cum ar fi partenerii noștri, în special agenții de turism cu care noi colaborăm.

5. CE TIPURI DE PRELUCRĂRI DE DATE EFECTUEAZĂ SOCIETATEA NOASTRĂ?

Societatea noastră prelucrează date cu caracter personal în scopurile enunțate în prezenta notă de informare, iar pentru fiecare scop pot fi utilizate una sau mai multe operațiuni de prelucrare a datelor 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, ștergerea sau distrugerea.

Prezenta Notă de informare nu acoperă eventuala prelucrare efectuată de către participanți la excursiile organizate de Societate ori alte persoane care înregistrează/ publică imagini foto / video din cadrul circuitelor ori excursiilor organizate de noi, prelucrări care nu se afla sub controlul Societății.

6. SCOPURILE ÎN CARE SUNT PRELUCRATE DATELE CU CARACTER PERSONAL

Societatea prelucrează date cu caracter personal în multiple scopuri, iar modalitățile de colectare, baza legală de prelucrare, utilizarea, dezvăluirea, perioadele de păstrare etc. pot fi diferite, în funcție de fiecare scop.

Putem folosi datele personale pentru unul sau mai multe dintre scopurile descrise în această notă de informare. În cazul în care Societatea va prelucra ulterior datele cu caracter personal într-un alt scop decât cele asupra cărora ați fost deja informat și care nu este compatibil cu scopurile pentru care datele au fost colectate inițial / care v-au fost aduse la cunoștință, Societatea va furniza informații privind scopul secundar respectiv și orice informații suplimentare relevante.

Utilizăm datele personale în principal în următoarele **scopuri**:

- Desfășurarea obiectului de activitate al Societății, organizarea de circuite turistice ori excursii, precum și furnizarea de produse și prestarea de servicii aflate în legătură în special cu activitatea principală a Societății, respectiv organizarea de circuite turistice, excursii, sejururi charter, precum și alte tipuri de vacanțe, cât și raportat la alte activități conexe. Oferim o gamă variată de servicii și produse pe care le puteți găsi [aici](#).
- Gestionarea relațiilor noastre cu clienții, furnizorii, profesioniștii din diverse domenii de activitate etc, îmbunătățirea activității și serviciilor Societății raportat la clienții și partenerii noștri, corespondență, oferte, negocieri, gestionare contracte.
- Prelucrăm datele cu caracter personal în scopul îndeplinirii obligațiilor contractuale și angajamentelor asumate față de dumneavoastră, gestionării solicitărilor precum și sesizărilor/reclamațiilor în legătură cu serviciile noastre, pentru a putea rezolva eventualele aspecte sesizate, respectiv a putea îmbunătăți produsele și/sau serviciile noastre.
- Gestionarea riscurilor aflate în legătură cu activitatea noastră, sens în care luăm măsuri de securitate pentru a proteja datele personale, măsuri care implică detectarea, investigarea și soluționarea amenințărilor de securitate. Datele personale pot fi prelucrate ca parte a monitorizării securității fizice sau la nivelul aplicațiilor informatice pe care le utilizăm.
- Oferim clienților noștri informații despre noi și/sau despre alte persoane juridice, inclusiv în legătură cu servicii de tipul celor contractate de clienții noștri sau pentru care aceștia și-au manifestat interesul de a le achiziționa, activități de marketing și publicitate,

În conformitate cu legea aplicabilă, folosim detaliile de contact ale clienților pentru a furniza direct sau indirect informații despre care apreciem că sunt de interes pentru aceștia.

- În cazul vizitării site-urilor noastre sau paginilor noastre de pe rețele sociale, este posibil să prelucrăm unele informații despre identificatorul online al vizitatorului în scopurile amintite în Politica de cookies (pentru mai multe informații accesați [Politica de cookies \(https://www.daltravel.ro/termeni-conditii-cookies\)](https://www.daltravel.ro/termeni-conditii-cookies) sau alte date personale potențial primite/colectate prin intermediul acestor platforme și/sau provenite din rețele sociale sau alte surse publice digitale.



- Respectarea unor cerințe legale și/sau de reglementare, cum ar fi cele de natură fiscală sau a celor solicitate prin acte normative speciale care reglementează obiectul nostru de activitate ori, după caz, de arhivare.
- Gestiune economico-financiară-administrativă.
- Constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță.
- Statistici interne

7. TEMEIURILE JURIDICE ȘI CONDIȚIILE DE LEGALITATE PE CARE SE BAZEAZĂ PRELUCRĂRILE DE DATE

Temeiurile juridice ale prelucrării au în vedere dispozițiile Regulamentului și actele normative privind prelucrarea datelor cu caracter personal adoptate la nivelul României, prevederile legislației aplicabile în domeniul de activitate al Societății, Codul civil, Codul Fiscal și legislația conexasă din domeniul fiscal.

Prelucrarea se întemeiază pe cel puțin una dintre următoarele **condiții de legalitate a prelucrării**:

- prelucrarea poate fi necesară în vederea încheierii unui raport juridic / contract și/sau pentru executarea acestuia;
- prelucrarea poate fi necesară în vederea îndeplinirii unei obligații legale care îi revine Societății (de ex. cele referitoare la gestionarea documentelor justificative din punct de vedere fiscal);
- prelucrarea poate fi necesară pentru operațiunile de arhivare;
- prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o parte terță, respectiv:
 - pentru administrarea activității noastre, prestarea de servicii aflate în legătură în special cu activitatea principală a Societății, respectiv organizarea de circuite turistice, excursii, sejururi charter, precum și alte tipuri de vacanțe, cât și raportat la alte activități conexe,
 - pentru gestionarea relațiilor noastre cu potențialii clienți și clienții ori partenerii noștri, inclusiv, dar fără a ne limita la promovarea de servicii și/sau produse ale noastre ori ale partenerilor noștri, activități asociate,
 - pentru gestionarea riscurilor aflate în legătură cu activitatea noastră
 - gestionarea sesizărilor/reclamațiilor în legătură cu serviciile noastre, pentru a putea rezolva eventualele aspecte sesizate, respectiv a putea îmbunătăți produsele și/sau serviciile noastre, constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță
- prelucrarea se poate baza pe consimțământul dumneavoastră, doar dacă ne aflăm în una dintre ipotezele expres prevăzute de Regulament în acest sens.

8. CÂT TIMP PĂSTRĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL?

Păstrăm datele personale prelucrate de noi doar atât timp cât este necesar pentru scopul pentru care au fost colectate (*inclusiv conform legii sau reglementărilor aplicabile*), cum ar fi:

- Pe durata derulării contractului / raportului juridic pentru datele cu caracter personal necesare în executarea acestuia, inclusiv date cu caracter personal cu care Societatea poate intra în contact în desfășurarea raportului juridic
- Pe durata prevăzută de lege în situațiile în care există acte normative aplicabile în acest sens (de ex. în cazul registrelor de contabilitate obligatorii și a documentelor justificative care stau la baza înregistrărilor în contabilitatea financiară, cum ar fi facturile emise de către Societatea noastră)
- Pe durata de existență a site-ului / paginilor de pe rețelele sociale pentru postarea de imagini foto sau înregistrări video din cadrul circuitelor organizate de Societate, testimoniale și alte asemenea pe site-urile și paginile acesteia disponibile pe Internet
- Până la retragerea consimțământului pentru prelucrările de date personale întemeiate exclusiv pe consimțământ
- Pe perioada de arhivare în interes public menționată de lege sau în politicile aplicabile ale Societății, după caz, pentru datele conținute în documentele pentru care legea sau Societatea au prevăzut arhivarea

În orice alte ipoteze ori în absența unor cerințe legale, reglementare sau contractuale specifice, perioada noastră de referință pentru păstrarea datelor personale este de minim 3 ani de la data încetării relațiilor / ultimul contact dintre Societate și persoana vizată.



Oricare date pot fi păstrate de Societate, prin excepție de la prevederile anterioare, dacă este cazul, până la expirarea termenului de prescripție, în ceea ce privește situațiile în care Societatea ar avea un interes legitim să păstreze anumite date cu caracter personal în legătură cu un potențial litigiu ce ar putea să apară între părți, de exemplu în contextul posibilei angajări a răspunderii juridice a Societății ori a persoanei vizate de prelucrare. În orice situație, cu excepția situațiilor prevăzute de legislația aplicabilă, ștergem datele dumneavoastră la momentul la care ne solicitați acest lucru. Situațiile de excepție aplicabile vor fi comunicate solicitantului prin intermediul răspunsului înaintat acestuia de societatea noastră în legătură cu solicitarea de ștergere a datelor.

9. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ ȘI MODUL DE EXERCITARE AL ACESTORA

Societatea noastră este responsabilă pentru facilitarea exercitării oricăruia dintre drepturile dumneavoastră menționate mai jos. Oricare dintre aceste drepturi poate fi exercitat prin trimiterea unui e-mail la adresa gdpr@daltravel.ro ori ne puteți transmite o cerere scrisă sau o puteți depune personal la punctul de lucru din București, Str. George Enescu nr 33, sector 1.

Pentru protecția datelor dumneavoastră, pentru a preveni abuzul unor persoane rău-voitoare care ar urmări accesul la datele dumneavoastră, societatea noastră este posibil să vă solicite parcurgerea prealabilă a unor pași de identificare, pentru a ne asigura că dumneavoastră sunteți persoana care vă exercitați drepturile mai jos amintite prin intermediul unei solicitări. Dacă primim o solicitare din partea dvs. privind exercitarea oricăruia dintre drepturile de mai sus, vă putem cere informații suplimentare pentru a vă verifica identitatea înainte de a acționa în baza cererii formulate.

În cazul în care introduceți o cerere în format electronic pentru exercitare drepturilor dvs., informațiile vor fi furnizate de societatea noastră tot în format electronic acolo unde este posibil, cu excepția cazului în care solicitați un alt format. Vom încerca să răspundem cu promptitudine la orice solicitare venită din partea dumneavoastră și, în orice caz, în limitele de timp menționate în mod expres de prevederile legale aplicabile (de regula 30 de zile de la înregistrarea cererii). În anumite situații expres prevăzute de legislația aplicabilă, putem taxa o cerere de acces care va lua în calcul costurile administrative necesare pentru îndeplinirea cererii.

În ipoteza în care, ca urmare a aplicării unor dispoziții legale, societatea noastră nu poate da curs, în tot sau în parte, unei cereri primită din partea dumneavoastră în calitate de persoană vizată de prelucrare, atunci situațiile de excepție aplicabile vă vor fi comunicate prin intermediul răspunsului înaintat de societatea noastră în legătura cu cererea în cauză.

Dreptul de acces

Aveți dreptul de acces, conform articolului 15 din Regulament, respectiv de a obține din partea Societății o confirmare dacă acesta prelucrează sau nu date personale care vă privesc și, în caz afirmativ, următoarele informații: (a) scopurile prelucrării; (b) categoriile de date cu caracter personal vizate; (c) destinatarii sau categoriile de destinatari cărora datele cu caracter personal le-au fost sau urmează să le fie divulgate, în special destinatari din țări terțe sau organizații internaționale; (d) acolo unde este posibil, perioada pentru care se preconizează că vor fi stocate datele cu caracter personal sau, dacă acest lucru nu este posibil, criteriile utilizate pentru a stabili această perioadă; (e) existența dreptului de a solicita rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal ori restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal sau a dreptului de a se opune prelucrării; (f) dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere; (g) în cazul în care datele cu caracter personal nu sunt colectate de la dvs., orice informații disponibile privind sursa acestora; (h) existența unui proces decizional automatizat incluzând crearea de profiluri, menționat la articolul 22 alineatele

(1) și (4) din Regulament, precum și, cel puțin în cazurile respective, informații pertinente privind logica utilizată și privind importanța și consecințele preconizate ale unei astfel de prelucrări pentru persoana vizată.

În cazul în care datele cu caracter personal sunt transferate către o țară terță sau o organizație internațională, aveți dreptul să fiți informat cu privire la garanțiile adecvate în temeiul articolului 46 din Regulament referitoare la transfer.



La solicitarea dumneavoastră, Societatea furnizează o copie a datelor cu caracter personal care fac obiectul prelucrării.

Dreptul la rectificarea datelor

Aveți dreptul de a obține de la Societate, fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care vă privesc, conform articolului 16 din Regulament. Ținându-se seama de scopurile în care au fost prelucrate datele, aveți dreptul de a obține completarea datelor cu caracter personal care sunt incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declarații suplimentare.

Atunci când este posibil sau necesar vom face corecții (după caz) pe baza informațiilor actualizate și vă vom informa cu privire la acest aspect, dacă este cazul.

Dreptul la ștergerea datelor

Aveți dreptul de a obține din partea Societății ștergerea datelor cu caracter personal care vă privesc (conform articolului 17 din Regulament), fără întârzieri nejustificate, cu excepția anumitor ipoteze prevăzute de Regulament, dacă se aplică unul dintre următoarele motive:

- a) datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
- b) vă retrageți consimțământul în baza căruia are loc prelucrarea în măsura în care prelucrarea se bazează exclusiv pe consimțământ și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare;
- c) vă opuneți prelucrării efectuată în scopul unui interes public ori în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o terță parte și nu există motive legitime care să prevaleze față de interesele/drepturile și libertățile dvs. fundamentale în ceea ce privește prelucrarea sau vă opuneți prelucrării în scopuri de direct marketing;
- d) datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal;
- e) datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale care revine Societății în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern sub incidența căruia se află acesta;
- f) alte situații prevăzute de Regulament în măsura în care sunt aplicabile;

Dreptul la restricționarea prelucrării

Aveți dreptul de a obține restricționarea prelucrării (conform articolului 18 din Regulament) în următoarele cazuri :

- a) Contestați exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite Societății să verifice exactitatea datelor;
- b) Prelucrarea este ilegală, iar dvs. vă opuneți ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;
- c) Societatea nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar dvs. le solicitați pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; sau
- d) V-ați opus prelucrării în conformitate cu articolului 21 alineatul (1) din Regulament, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei vizate.

Dreptul la portabilitatea datelor

Aveți dreptul de a primi datele dumneavoastră cu caracter personal (conform articolului 20 din Regulament) pe care le-ați furnizat către Societate, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, și la transmiterea acestora către alt operator, fără obstacole din partea Societății, în cazul în care:

- (i) prelucrarea se bazează pe consimțământ în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (a) sau al articolului 9 alineatul (2) litera (a) din Regulament sau pe un contract în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (b) din Regulament; și
- (ii) prelucrarea este efectuată prin mijloace automate.



În cazul exercitării dreptului la portabilitatea datelor cu caracter personal, acestea pot fi transmise în mod direct de la Societate la un alt operator indicat de către dvs. în mod expres, acolo unde acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.

Dreptul de opoziție la prelucrarea în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o parte terță

În orice moment aveți dreptul de a vă opune, din motive legate de situația particulară în care vă aflați, prelucrării efectuată în scopul unui interes public ori în scopul intereselor legitime urmărite de Societate sau de o terță parte, inclusiv creării de profiluri. În acest caz, Societatea nu va mai prelucra datele dvs. cu caracter personal, cu excepția cazului în care demonstrează că are motive legitime și imperioase care justifică prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dvs. sau că scopul este constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță.

Dreptul de opoziție la prelucrarea în scop de marketing direct

Atunci când prelucrarea are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune în orice moment prelucrării în acest scop a datelor cu caracter personal care vă privesc, inclusiv creării de profiluri, în măsura în care este legată de marketingul direct respectiv.

Dreptul de retragere a consimțământului

În cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul dvs., aveți dreptul de a vă retrage în orice moment consimțământul. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia. Ipoteza retragerii consimțământului nu este aplicabilă în cazurile în care temeiul prelucrării nu este consimțământul.

10. DREPTUL DE A DEPUNE O PLÂNGERE SAU O RECLAMAȚIE

Dacă doriți să reclamați aspecte care privesc utilizarea datelor dumneavoastră personale, vă rugăm să trimiteți un e-mail cu detaliile reclamației dvs. la gdpr@daltravel.ro

De asemenea puteți transmite / depune solicitarea dumneavoastră utilizând detaliile de mai jos:

Adresa Poștală: Str. George Enescu nr. 33, Sector 1, București

Vom analiza și vom răspunde oricărei plângeri pe care le primim în termenele legale.

De asemenea, aveți dreptul să depuneți o plângere la Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal ("ANSPDCP").

11. DESTINATARI SAU CATEGORIILE DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL:

Societatea poate transmite / acorda acces / divulga datele personale în principal către următoarele categorii de persoane / entități:

- Autorități și entități publice (cum ar fi autorități fiscale etc)
- Parteneri comerciali (profesioniști în diverse domenii de activitate);
 - Prestatori de servicii și/sau persoane împuternicite care prelucrează datele personale în numele Societății, în conformitate cu instrucțiunile primite de la noi și respectă această nota de informare, legile privind protecția datelor și orice alte măsuri adecvate de confidențialitate și de securitate (precum prestatori de servicii în domeniul IT care pot avea acces la date personale, furnizori de servicii de marketing, etc) ori furnizori de servicii (cum ar fi, de exemplu, firma de curierat).
- Imagini foto sau video din cadrul circuitelor organizate de Societate, testimoniale și alte asemenea pot fi postate cu titlu de prezentare pe site-urile și paginile acesteia disponibile pe Internet

Transferurile și divulgarea se pot face și către entități din afara Uniunii Europene în scopul executării serviciilor incluse în pachet. Dacă Societatea transmite datele dvs. cu caracter personal către o țară terță sau către o organizație internațională, ne vom asigura că acestea sunt protejate corespunzător, respectiv că transmitem datele într-o țară care asigură un nivel adecvat de protecție conform evaluării de către Comisia Europeană ori, dacă se consideră că țara respectivă nu are legi echivalente cu standardele UE de protecție a datelor, vom cere terței părți să încheie un contract /acord/instrument



obligatoriu din punct de vedere juridic care să reflecte aceste din urmă standarde sau să ofere alte garanții adecvate în acest sens.

12. CONSECINȚELE REFUZULUI FURNIZĂRII DATELOR PERSONALE

În cazul în care datele cu caracter personal sunt colectate direct de la dumneavoastră, vă aducem la cunoștință că, de regulă, nu sunteți obligat să vă furnizați informațiile personale către Societate, cu excepția cazurilor în care furnizarea lor constituie o obligație legală sau contractuală ori o obligație necesară pentru încheierea unei relații juridice/contract. Astfel, în măsura în care optați pentru unul sau mai multe dintre serviciile Societății, intrați într-o relație juridică cu Societatea sau beneficiați în alt context de serviciile/produsele noastre, furnizarea datelor cu caracter personal constituie o necesitate din perspectiva cerințelor legale și/sau a relației juridice cu noi, deoarece aceste informații sunt necesare pentru onorarea obligațiilor asumate de Societate în raport cu dvs. ori pentru furnizarea serviciilor și/sau produselor către dumneavoastră. Astfel că, în anumite situații, în funcție de datele pe care refuzați să le furnizați, este posibil ca:

- o societatea noastră să fie în imposibilitatea de a încheia contractul ori de a continua relația contractuală cu dumneavoastră
- o societatea noastră să fie pusă în imposibilitatea de a-și onora parțial / integral obligațiile asumate față de dvs.

Dacă apreciați că informațiile conținute în prezenta sunt ambigue ori conțin neclarități, puteți solicita în orice moment lămuriri în acest sens din partea noastră la adresa de email gdpr@daltravel.ro

Prin prezenta Notă de informare am luat cunoștință de informațiile puse la dispoziție de către **DAL TRAVEL** în lumina Regulamentului și am fost informat/ă de către **DAL TRAVEL** cu privire la drepturile pe care le conferă Regulamentul și legea română privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Data _____ / _____ / _____

Semnătură călător,

