

CONTRACT PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE

NR _____ DIN ___ / ___ / _____

PREZENTUL CONTRACT („Contractul”) se incheie intre:

(1) Agentia de turism intermediara _____, cu sediul social in _____, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul _____, _____, Cod unic de inregistrare _____, cont bancar _____, deschis la Banca _____, tel. _____, email: _____, reprezentata legal de _____, denumita in cele ce urmeaza Intermediar/Agentie de turism intermediara, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare FIBULA AIR TRAVEL S.R.L., cu sediul social in Bucuresti, Bulevardul Unirii, nr 69, tronson 2, bloc G2B, etaj 5, ap 14-15, Sector 3, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti cu nr. J40/8407/2005, Cod unic de inregistrare RO17563173, conturi bancare deschise la Garanti Bank – Sucursala Magheru: RO05 UGBI 0000 1320 0190 1RON/ RO95 UGBI 0000 1320 0190 2EUR/ RO92 UGBI 0000 1320 0190 3USD, Tel: 021.210.17.17, site www.fibula.ro, e-mail: office@fibula.ro, ce detine Licenta turism 1059/11.12.2020 , Polita de asigurare seria numarul I 55442 emisa in data de 09/01/2022, cu valabilitate pana la data de 08/01/2023, reprezentata legal de MUHARREM MAVISU, denumita in cele ce urmeaza Agentia/Agentia de turism organizatoare/Fibula,

si

(2) Dl/ Dna _____, cu domiciliul in _____, identificata prin CI/ pasaport nr. _____, emis de catre _____, avand CNP _____, cont bancar _____, deschis la _____, Tel _____, e-mail: _____, in calitate de Calator/ Reprezentant al calatorului, denumit in continuare Calator,

1 DEFINITII

In sensul prezentului Contract termenii de mai jos au urmatoarea semnificatie:

1.1. Contract – reprezinta acordul de vointa al partilor cu privire la pachetul de servicii de calatorie, si este reprezentat de prezentul contract, de anexe si acte aditionale, de bon de comanda, de confirmare de servicii, voucher, de bilet de odihna si/sau tratament si/sau excursie, de oferta standard Fibula, expusa in materialele de prezentare sau pe site, precum si de orice alt in scris anexat prezentului contract si documentele de plata si de calatorie, toate acestea facand parte integranta din prezentul contract.

1.2. Agentia de turism organizatoare – operatorul economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de organizare a pachetului de servicii de calatorie care reprezinta obiectul prezentului contract. Pachetul de servicii de calatorie este organizat de societatea FIBULA AIR TRAVEL SRL, care

detine Licenta turism 1059/11.12.2020, Polita de asigurare seria numarul I 55442 emisa in data de 09/01/2022, cu valabilitate pana la data de 08/01/2023, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate catre sau pe seama calatorilor in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare.

1.3. Agentia de turism intermediara – operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de intermediere, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare in relatia cu Calatorul;

1.4. Calator – orice persoana care cumpara sau care se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (contractantul principal), sau orice alta persoana in numele careia contractantul principal se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (ceilalti beneficiari);

1.5. Pachet de servicii de calatorie – combinatia prestabilita a cel putin doua dintre urmatoarele elemente, in cazul in care aceste servicii sunt vandute sau oferite spre vanzare la un pret total si depasesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte:

- 1 a) Transport;
- 2 b) Cazare;
- 3 c) Inchirierea de autoturisme/autovehicule;
- 4 d) Alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme si care reprezinta o parte semnificativa din pachetul de servicii;

1.6. Voucher – document emis de agentia de turism organizatoare, cu scopul de a fi folosit la cazare, alimentatie, excursii, precum orice alte servicii turistice incluse in pachetul de servicii de calatorie;

1 OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului consta in vanzarea de catre Agentie, prin Intermediar, a pachetului de servicii de calatorie organizat de Fibula, descris in Anexa 1 la prezentul contract, precum si in voucher, bilet de odihna, de tratament, de excursie, bon de comanda, orice alt inscris prezentului contract, precum si eliberarea documentelor de plata si de calatorie.

2.2. Tipurile de pachete puse la dispozitie de catre Agentia de turism organizatoare sunt urmatoarele:

- 1 a) Pachet dinamic – care reprezinta o combinatie intre transport si cazare, alcatuite la cerinta calatorului, particularizat in functie de dorintele acestuia;
- 2 b) Pachet de vacanta – care reprezinta o combinatie intre transport si cazare, prestabilite de organizator.

2.3. Prezentul contract a fost incheiat ulterior prezentarii de catre Agentie Calatorului a informatiilor precontractuale impuse de OG 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, informatii despre care Calatorul declara ca a luat cunostinta, si cu care a fost de acord anterior semnarii prezentului contract.

1 INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Incheierea prezentului contract are loc in urmatoarele situatii, in functie de tipul de pachet de servicii de calatorie selectat de calator:

3.1.1. PACHETELE DINAMICE

Deoarece Calatorul este informat din cuprinsul informatiilor precontractuale puse la dispozitie de Agentie, prin Intermediar, despre faptul ca pachetele dinamice pot suferi modificari substantiale la nivelul pretului sau al disponibilitatii de la momentul solicitarii informatiilor cu privire la pachetele dinamice pana la acceptarea acestora de

catre Calator si ulterior rezervarea de catre Agentie a pachetului dorit de Calator, acesta din urma intelege faptul ca incheierea contractului de servicii de calatorie in cazul pachetelor dinamice intervine in urmatoarele conditii:

- 1 a) Incheierea intervine la momentul semnarii contractului in format fizic sau in format electronic, transmis prin email, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie.
- 2 b) Procesarea unei rezervari de servicii va fi efectuata de catre Agentie, prin Intermediar, la momentul incasarii de catre Intermediar de la Calator a unei sumei de pana la 70 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

3.1.2. PACHETELE DE VACANTA

- 1 a) Pentru situatiile in care contractul se negociaza direct intre Agentie, prin Intermediar, si Calator, incheierea intervine la momentul semnarii contractului in format fizic sau la momentul semnarii conditiilor contractuale de servicii de calatorie si a bonului de comanda, in format fizic, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie;
- 2 b) Pentru situatiile in care contractul se negociaza la distanta, cu acordul Calatorului, Agentia, prin Intermediar, va comunica pe emailul transmis de Calator in format electronic contractul privind pachetul de servicii de calatorie, iar incheierea intervine intr-unul din urmatoarele momente:
 - 3 i) la momentul primirii pe email de catre Intermediar a contractului in format electronic semnat de catre Calator, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie;
 - 4 ii) la momentul primirii de catre Intermediar a confirmarii contractului din partea Calatorului, prin email, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie;
 - iii) la momentul achitarii (in tot sau in parte) de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, conform facturii comunicate de catre Intermediar Calatorului;

3.2. In oricare dintre situatiile prevazute la art. 3.1., Calatorul are dreptul de a solicita un exemplar al contractului in format fizic.

3.3. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscripuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea tuturor informatiilor necesare in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie/Intermediar, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

3.4. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 70% din pretul total al pachetului sau chiar plata integrala a acestuia, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile.

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

3.6. Calatorul are obligatia de a accesa pagina fibula.ro si de a confrunta clauzele prezentului contract cu modelul de contract pentru Calator regasit in acea sectiune. In cazul in care se regasesc modificari intre cele doua variante de contract, Calatorul are obligatia de a notifica in scris atat Intermediarul, cat si Organizatorul de modificarile semnalate.

3.7. Calatorul are obligatia de a accesa site-ul resurse.fibula.ro/clientcare si de a se loga in contul care i se creaza automat in momentul in care se realizeaza o rezervare de catre Agentie.

Datele de logare pentru <http://resurse.fibula.ro/clientcare> sunt in urmatoarul format:

- USER (UTILIZATOR): _____, (numarul rezervarii)
- PAROLA _____, (numarul de telefon al persoanei care a incheiat contractul cu agentia)

3.8. Calatorul are obligatia de a accesa contul sau personalizat, conform art. 3.7 de mai sus, si de a verifica documentele incarcate de catre Agentie cu privire la rezervarea sa, precum Acordul cu privire la contract, Anexele GDPR, documentele de plata, statusul rezervarii, etc. In cazul in care vreunul dintre documentele de mai sus lipsesc, Calatorul are obligatia de a le incarca in sistem. Organizatorul nu este responsabil pentru documentele care nu sunt incarcate in sistemul personalizat al fiecarei rezervari, lipsa documentelor echivaland cu lipsa efectuarii operatiunii (ne semnarea contractului, neplata, etc.).

3.9. Calatorul are obligatia de a verifica faptul ca Intermediarul este colaborator al Agentiei Organizatoare la momentul semnarii contractului, verificand lista Agentiilor intermediare cu care colaboreaza Agentia Organizatoare, publicata pe site-ul fibula.ro.

1 PRETUL CONTRACTULUI

4.1. Contravaloarea pachetului de servicii de calatorie este in cuantum de _____ si include totalitatea serviciilor cuprinse in pachet, comisionul Agentiei si TVA.

4.2. Daca pretul nu este prevazut in contract, acesta este cel care se regaseste in bonul de comanda, alte documente de calatorie, informarea precontractuala, cataloage, pliante, orice alte inscrieri puse la dispozitia Calatorului, site-ul Intermediarului sau site-ul Fibula, sau orice mijloace de comunicare electronice si/sau factura fiscala.

1 MODALITATILE DE PLATA

5.1. Plata se va efectua intr-o singura valuta, respectiv in valuta indicata in contract sau in lei, la cursul de schimb BNR din ziua efectuarii platii + 2%, in contul agentiei de turism intermediare, indicat in informatiile precontractuale. In cazul in care, intre momentul semnarii contractului si momentul plecarii in calatorie, Calatorul este notificat prin email de catre Agentia de turism organizatoare sau de catre Agentia de turism intermediara despre necesitatea achitarii restului sumelor ramase de achitat conform contractului in contul Agentiei de turism organizatoare, Calatorul va respecta indicatiile primite. Ulterior primirii notificarii, achitarea de catre Calator a sumelor ramase de achitat direct catre Agentia de turism intermediara, in numerar, sau in contul Agentiei de turism intermediare, prin virament bancar, se va sanctiona de catre Agentia de turism organizatoare cu considerarea ca neachitate a sumelor in cauza, cu sanctiunile contractuale care deriva din neachitarea in termen a obligatiilor de plata ce incumba Calatorului.

5.2. La momentul incheierii Contractului, Calatorul trebuie sa achite un avans din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie sau plata integrala a pachetului, in functie de situatiile descrise in Anexa la prezentul contract (oferta, informatii precontractuale, etc.) .

5.3. Dovada efectuarii platii de catre Calator (in cazul platilor la distanta si nu numerar la Agentie) se va face prin trimiterea prin email a ordinului de plata de catre Calator Intermediarului sau Agentiei, daca a fost notificat in acest sens conform art. 5.1., in termenele indicate conform art. 5.2. de mai sus si prin verificarea incarcarii documentelor de plata de catre Agentie in contul personalizat indicat de art. 3.7 sau incarcarea lor direct, in cazul in care acestea nu figureaza in sistem. Responsabilitatea verificarii incarcarii documentelor de plata apartine Calatorului.

5.4. Agentia, prin Intermediar, va furniza Calatorului documentele de calatorie in termen de maxim 5 zile de la momentul incasarii integrale a pretului privind pachetul de servicii de calatorie sau de la momentul primirii confirmarii de efectuare a platii din partea Calatorului, in conditiile art. 5.3.

5.5. In situatia in care in Bonul de comanda se prevad alte termene de plata sau alte procente, prioritate vor avea cele consemnate in Bonul de Comanda, parte integranta a prezentului contract.

5.6. Agentia isi rezerva dreptul de a majora pretul pachetului, iar Calatorul are dreptul de a solicita reducerea pretului pachetului, in cazul in care intervin modificari asupra unuia dintre elementele de mai jos:

- 1 a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- 2 b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;
- 3 c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

5.7. In cazul cresterii pretului pachetului, Agentia, prin Intermediar, va notifica Calatorul cu cel putin 20 de zile anterior inceperii executarii pachetului, prin email, aratand justificarea cresterii si modul de calcul aplicat. In cazul in care aceasta majorare este sub limita de 8% din valoarea totala a pachetului, Calatorul va achita diferenta in termenul indicat in notificarea primita de la Agentie, prin intermediar. In cazul in care aceasta majorare depaseste 8% din valoarea totala a pachetului, Calatorul are obligatia ca in termen de maxim 3 zile calendaristice de la primirea notificarii sa anunte in scris Agentia, prin Intermediar, daca este de acord cu aceasta majorare sau daca doreste incetarea contractului. In cazul in care Calatorul nu formuleaza niciun raspuns scris la notificarea Agentiei de majorare a pretului, in termenul indicat, se va considera ca modificarea a fost acceptata de catre Calator.

5.8. In cazul in care in cuprinsul notificarii prevazute la art. 5.7. sau ca urmare a cererii Calatorului, Agentia, prin Intermediar, prezinta un nou pachet echivalent, Calatorul trebuie sa isi manifeste in scris prin email optiunea de acceptare sau de refuzare a pachetului echivalent in termen de 3 zile calendaristice de la primirea notificarii.

1 MODIFICAREA CONTRACTULUI

6.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica contractul si pachetul de servicii de calatorie in privinta aspectelor neesentiale, informand Calatorul, prin Intermediar, despre aceste modificari cu cel putin 24 de ore inainte de executarea pachetului.

6.2. In cazul in care Agentia trebuie sa opereze modificari asupra aspectelor esentiale, precum principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, executarea cerintelor speciale comunicate de Calator Agentiei pe care aceasta le-a acceptat, schimbarea locului de cazare, majorarea pretului pachetului cu mai mult de 8%, Agentia, prin Intermediar, trebuie sa notifice Calatorul despre acestea de indata, iar in termen de 3 zile calendaristice de la momentul primirii notificarii pe email, Calatorul trebuie sa instiinteze Agentia, prin Intermediar, in scris prin email daca este de acord cu modificarile sau daca doreste renuntare la pachetul de servicii de calatorie.

6.3. In cazul in care in cuprinsul notificarii prevazute la art. 6.2. sau ca urmare a cererii Calatorului, Agentia, prin Intermediar, prezinta un nou pachet echivalent, Calatorul trebuie sa isi manifeste in scris prin email optiunea de acceptare sau de refuzare a pachetului echivalent in termen de 3 zile calendaristice de la primirea notificarii.

6.4. Calatorul are dreptul de a transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, prin Intermediar, cu cel putin sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, prezentandu-i acesteia toate informatiile necesare referitoare la persoana in favoarea careia se doreste transferul, inclusiv adresa oficiala de email. In termen de 2 zile calendaristice, Agentia, prin Intermediar, ii comunica Calatorului toate costurile care implica transferul, prezentand dovezi in acest sens, iar Calatorul, impreuna cu persoana careia ii este incredintat contractul se obliga la a suporta in solidar toate costurile transferului, in termen de maxim 24 de ore de la momentul comunicarii din partea Agentiei pe email a costurilor si comunicarii dovezii de plata a acestora. Calatorul intelege faptul ca anumiti furnizori de servicii nu accepta modificari cu privire la persoana Calatorului, cu titlu de exemplu indicand furnizorii de servicii de transport

aerian, aspect care poate conduce la necesitatea unei noi rezervari de bilet de avion, la preturile de la acel moment, in limita locurilor disponibile puse la dispozitie de furnizorii de servicii de transport aerian.

6.5. In cazul in care notificarea prevazuta la art. 6.4. intervine cu mai putin de sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia are dreptul de a refuza transferul pachetului de servicii.

1 INCETAREA CONTRACTULUI

7.1.1. Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, din motive neimputabile Agentiei, acesta va obligat sa plateasca agentiei o penalitate de incetare adecvata si justificabila, in functie de situatiile descrise in Anexa la prezentul contract (oferta, informatii precontractuale, etc.)

7.2. In cazul in care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu achita in termenul specificat ratele aferente sau restul de plata in conturile bancare corecte, conform art. 5.1., contractul se considera reziliat de plin drept, fara a fi necesara o notificare de reziliere, punerea in intarziere sau interventia instantei de judecata, simpla neachitare la termen conducand la rezilierea contractului, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 7.1.

7.3. Toate sumele mentionate conform art. 7.1 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata, punerea in intarziere sau orice alta notificare prealabila.

7.4. Prin exceptie de la prevederile art. 7.1, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

7.5. In cazul incetarii contractului ca urmare a notificarii comunicate Agentiei, prin Intermediar, de catre Calator, potrivit art. 5.5.-5.7. sau art. 6.2., si in cazul in care Calatorul nu accepta alt pachet, Calatorului, in termen de maxim 14 zile de la incetarea contractului, i se vor rambursa de catre Agentie toate platile efectuate de catre sau pe seama acestuia, dar nu si despagubiri suplimentare, in cazul in care se dovedeste ca modificarea propusa care a condus la incetarea contractului este rezultatul unei fapte imputabile Calatorului sau a unei fapte imputabile unei terte persoane care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie sau este rezultatul unei circumstante inevitabile si extraordinare.

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

- 1 a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar agentia, prin Intermediar, il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:
 - 2 i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
 - 3 ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
 - iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- 1 b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.
- 2 c) Incetarea a intervenit ca urmare a culpei Calatorului.

7.7. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

1 EXECUTAREA CONTRACTULUI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

8.1. Drepturile si obligatiile Agentiei sunt urmatoarele:

- 1 a) Agentia, prin Intermediar, se obliga sa furnizeze Calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unui pachet de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/ standard a Agentiei si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a Agentiei sau in cazul in care exista deja confirmarea asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia, prin Intermediar, poate furniza Calatorului un bon de comanda, daca apreciaza ca fiind necesar.
- 2 b) In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in program, pierderea sau deteriorarea bagajelor, etc. Pentru acestea, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia, direct sau prin Intermediar, va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.
- 3 c) Agentia este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor situatii:
 - 4 i) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
 - 5 ii) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
 - iii) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.
- 1 d) In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau Agentia constata ca nu le va putea executa, Agentia, direct sau prin Intermediar, remediază neconformitate prin una din urmatoarele variante:
- 2 i) oferirea Calatorului de alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile de calatorie oferite sa fie pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit;
- 3 ii) in cazul in care Calatorul refuza in mod intemeiat serviciile alternative propuse de Agentie sau Agentia se afla in imposibilitatea de furnizare a serviciilor alternative, Agentia va restitui catre Calator sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile de calatorie achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice, iar in cazul in care pachetul de servicii de calatorie a implicat si un transport de persoane, Agentia va asigura fara costuri suplimentare transportul retur al Calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta.

iii) in cazul in care Calatorul a acceptat solutiile alternative propuse de Agentie, dar aceste solutii implica un pachet de o calitate mai redusa fata de pachetul initial, Agentia va acorda o reducere adecvata a pretului achitat de Calator.

- 1 e) Agentia, prin Intermediar, are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, sms etc.), cu 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii, in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in contract sau in restul documentelor de calatorie:
- 2 i) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;
- 3 ii) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;
- iii) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- 1 f) Agentia, direct sau prin intermediar, este obligata sa acorde asistente adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:
- 2 i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- 3 ii) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.
- 4 g) Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentia.

8.2. Drepturile si obligatiile Calatorului sunt urmatoarele:

- 1 a) In cazul in care Calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia, prin Intermediar, cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare, in conditiile art. 6.4. si 6.5. In acest caz, intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism organizatoare (debitor cedat), prin intermediar, urmeaza a se incheia un contract de cesiune (transfer) cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Raspundabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestui transfer, neplata acestor costuri in termenele indicate in contractul de cesiune (transfer) conducand la aplicarea art. 7.2. si urm. din prezentul contract
- 2 b) In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania sau in strainatate, Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 16:00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.
- 3 c) Calatorul este obligat la plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, la termenele indicate de Agentie, fara depasirea acestora;
- 4 d) Calatorul este obligat la respectarea tuturor obligatiilor care ii incumba prezentului contract, inclusiv cele referitoare la comunicarea raspunsului sau la toate notificarile primite din partea Agentiei, direct sau prin Intermediar, in termenele indicate, sub sanctiunile prevazute pentru necomunicarea unui raspuns;
- 5 e) In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.
- 6 f) Calatorul este obligat sa notifice Agentia, direct sau prin Intermediar, in termen de maxim 2 ore de la momentul constatarii oricarei neconformitati identificate cu privire la pachetul de servicii, in integralitate, precum si cu

privire la fiecare element/serviciu al acestuia în scris, prin email și prin intermediul aplicației resurse.fibula.ro/clientcare. În cazul în care o asemenea notificare nu a intervenit în condițiile arătate, se considera că Calătorul este satisfăcut de condițiile de executare ale pachetului. De asemenea, până la momentul primirii unei asemenea notificări, se considera că Calătorul este satisfăcut de condițiile de executare ale Pachetului.

- 7 g) În cazul în care Calătorul reziliază contractul/denunță unilateral contractul în condițiile art. 5.5. sau 6.2. de mai sus sau Agenția anulează călătoria înainte de plecarea, Calătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărui cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
 - 8 anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția, prin Intermediar, a informat în scris Calătorul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
 - 9 anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la art. 8.1., lit. d) pct. ii);
 - 10 anularea s-a făcut din vina Calătorului.
- 11 h) Calătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, în condițiile art. 7.1., iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.
- 12 i) 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 urmand a fi suportate de către călător.
- 13 j) Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la art. 7.1. la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
- 14 k) Calătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
- 15 l) Calătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie.
- 16 m) Calătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 17 n) 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, cerințe speciale etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, imputernicire 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. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului; pentru informații complete privind regimul vizelor. 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 ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate eliberate în anumite termene sau cu o anumită valabilitate, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
- 18 o) Se recomandă călătorilor contactarea Agenției, prin Intermediar, cu 24 de ore înainte de plecarea pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 19 p) În cazul în care un călător angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 20 q) Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vatamări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 21 r) 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 nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

- 22.s) In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 23.t) Repartizarea camerelor se face exclusiv de catre unitatea de cazare/hoteliera in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.
- 24.u) Calatorul intelege si se obliga ca in cazul retragerii mandatului Intermediarului de catre Organizator, Organizatorul se subroga in toate drepturile si obligatiile Intermediarului prevazute in prezentul contract. Astfel, din momentul in care i-a fost comunicata Calatorului de catre Intermediar si/ sau de catre Organizator denuntarea mandatului Intermediarului, Calatorul va executa toate si fiecare dintre obligatiile si drepturile sale exclusiv catre Organizator, orice mentiune din prezentul contract care se refera la Intermediar sau la Organizator prin intermediar, fiind inlocuita din momentul sesizarii cu Organizator, direct.
- 25.v) Calatorul are obligatia de a declara la incheierea contractului despre orice fel de conditii speciale necesare in timpul calatorie, precum, dar nelimitandu-se la cerinte pentru persoanele cu dizabilitati, etc.

1 RECLAMATII. COMUNICARI

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

Datele de contact ale Intermediarului: Telefon: _____, E-mail: _____,

Datele de contact ale Agentiei: Telefon: 021 210 17 17 , E-mail: clientcare@fibula.ro

9.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatorie, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

9.3. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediază neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

- 1 a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau
- 2 b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

9.4. Daca Agentia, in conformitate cu art. 9.3. litera (a) sau (b) de mai sus, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la p. 4.3. din prezentul contract.

9.5. In cazul in care Agentia nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

9.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

9.7. Calatorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului in mod direct agentiei de turism intermediare de la care a achizitionat pachetul respectiv. Agentia de turism intermediara transmite agentiei de turism organizatoare, fara intarzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plangeri.

9.8. In scopul respectarii termenelor sau a termenelor de prescriptie, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamatilor prevazute la alin. (1), de catre agentia de turism intermediara este considerata drept data primirii de catre agentia de turism organizatoare.

9.9. Calatorul declara in mod expres faptul ca isi asuma interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazute in cap 12 sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

9.10. Orice comunicare, indiferent de subiectul acesteia, existenta intre Calator si Agentie se va face prin intermediul Agentiei de turism intermediare in scris, prin mijloacele de comunicare stabilite (email si aplicatia de clientcare) si in termenele indicate in prezentul contract, cu urmatoarele exceptii:

1 a) In situatia in care Calatorului i s-a solicitat direct de catre Agentie ca plata sumelor ramase de achitat sa fie achitate direct in contul Agentiei, comunicarea de catre Calator a ordinului de plata care atesta efectuarea acelor plati va fi comunicat direct Agentiei si nu agentiei de turism intermediare;

9.11. In situatia in care Calatorul a fost notificat direct de catre Agentie cu privire la orice subiect care priveste executarea prezentului contract, raspunsul Calatorului trebuie sa fie trimis in scris obligatoriu direct catre Agentie in termenele prevazute si in modurile prevazute in prezentul contract, si nu catre agentia de turism intermediara, din acel moment orice comunicare facuta agentiei de turism intermediare nefiind considerata valabila;

1 ASIGURARI

10.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei Agentiei de turism organizatoare FIBULA AIR TRAVEL SRL, la SOCIETATEA DE ASIGURARE SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, din localitatea Bucuresti, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, 011822, telefon / fax +40214057420, +40213114490, e-mail: office@omniasig.ro.. Polita de Asigurare emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, seria I, nr. 55442 emisa in data de 09/01/2022, cu valabilitate pana la data de 08/01/2023, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate catre sau pe seama calatorilor in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare este afisata pe pagina web: www.fibula.ro.

10.2. Conditiiile in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

10.2.1. In cazul in care agentia de turism organizatoare aflata in stare de insolventa nu efectueaza repatrierea calatorului, calatorul anunta imediat emitentul instrumentului de garantare prin emailul indicat despre imposibilitatea Agentiei de repatriere si va confirma si telefonic notificarea trimisa, iar societatea de asigurare va organiza in cel mai scurt timp posibil de la notificarea primita de la calator, dar nu mai mult de 12 ore, prin intermediul unui operator specializat, repatrierea calatorilor si suporta cheltuielile de repatriere sau ofera servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului; in cazul schimbarii cazarii, prin servicii alternative corespunzatoare se intelege oferirea cazarii intr-o unitate cat mai apropiata fata de cea initiala in privinta conditiilor de confort, in functie de disponibilitate.

10.2.2. In cazul in care calatorul suporta din fonduri proprii cheltuielile de repatriere, societatea de asigurare are obligatia de a deconta costul repatrierii in conditiile de mai jos.

10.2.3. Societatea de asigurare garanteaza riscul de neplata de catre agentia de turism organizatoare a sumelor achitate de calator, cauzata de neexecutarea integrala sau partiala a contractelor de comercializare a pachetului de servicii de calatorie incheiate cu acestia, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, si, dupa caz, acoperirea costului repatrierii/repatrierea in situatia in care calatorii se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de

plecare sau la locul stabilit de parti si in contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri.

10.2.4. In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art. 10.2.1.:

- 1 a) in cazul nerespectarii de catre agentia de turism organizatoare a obligatiilor contractuale, calatorul nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la societatea de asigurare;
- 2 b) in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, calatorul beneficiaza de rambursarea contravalorii serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta in baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de societatea de asigurare.

10.2.5. In cazul in care calatorul accepta oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, propusa de catre societatea de asigurare pentru continuarea derularii pachetului in conditiile prevazute de prezentul ordin, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

10.2.6. Calatorul poate solicita Agentiei de turism organizatoare, aflate in stare de insolventa rambursarea sumelor achitate de calator si neexecutate sau executate necorespunzator si/sau costul repatrierii in urmatoarele situatii:

- 1 a) in situatia in care data incheierii executarii pachetului neexecutat/executat partial este anterioara datei declararii insolventei, in termen de maximum 30 de zile de la data declararii insolventei;
- 2 b) in situatia in care data incheierii executarii pachetului este ulterioara datei declararii insolventei, in termen de 15 zile lucratoare de la data incheierii pachetului.

10.2.7. In situatia prevazuta la art. 10.2.6 de mai sus, calatorul poate solicita agentiei de turism organizatoare rambursarea costurilor, prin trimiterea unei scrisori recomandate cu confirmare de primire la adresa sediului social al acesteia, in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data repatrierii, care va contine toate documentele justificative, in copie. Calatorul este obligat sa pastreze in original toate documentele justificative.

10.2.8. In situatia in care se dispune radierea agentiei de turism organizatoare ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor platite direct societatii de asigurare in termen de 15 zile lucratoare de la data radierii.

10.2.9. Calatorul are obligatia de a notifica in scris societatii de asigurare prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire despre solicitarea adresata agentiei de turism organizatoare privind rambursarea sumelor achitate de calator si/sau a costului repatrierii, in termen de maxim 5 zile lucratoare de la data transmiterii solicitarii prevazute la art. 10.2.7, anexand urmatoarele documente:

- 1 a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- 2 b) confirmarile de primire precizate la art. 10.2.7. si restul confirmarilor de primire, dupa caz;
- 3 c) copiile de pe documentele de plata achitate, cum ar fi chitante, ordine de plata, fara ca enumerarea sa fie exhaustiva, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- 4 d) copiile de pe documentele de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.
- 5 e) Alte documente solicitate de societatea de asigurare.

10.2.10. In termen de 15 zile lucratoare de la data confirmarii de primire a notificarii facute catre societatea de asigurari, conform art. 10.2.1. sau 10.2.8. calatorul transmite emitentului instrumentului de garantare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative care cuprind cel putin urmatoarele:

- 1 a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- 2 b) confirmarile de primire precizate la art. 10.2.7. si restul confirmarilor de primire, dupa caz;
- 3 c) copiile de pe documentele de plata achitate, cum ar fi chitante, ordine de plata, fara ca enumerarea sa fie exhaustiva, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- 4 d) copiile de pe documentele de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.
- 5 e) Alte documente solicitate de societatea de asigurare.

10.2.11. In cazul in care documentatia prezentata de Beneficiar in vederea obtinerii despagubirii este incompleta, societatea de asigurare va solicita in scris Calatorului (Beneficiarului) completarea acesteia, precizand documentele lipsa sau necorespunzatoare.

10.2.12. Despagubirea va fi platita in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de catre societatea de asigurare a tuturor documentelor justificative de la calator.

10.2.13. In caz de deces al Beneficiarului, Asiguratorul se obliga sa plateasca despagubirea cuvenita persoanelor indreptatite, mostenitorilor care isi dovedesc calitatea cu certificatul de mostenitor.

10.2.14. In cazul in care, dupa plata despagubirii, agentia de turism organizatoare plateste sumele datorate calatorului, calatorul restituie societatii de asigurare despagubirea primita, in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de la agentia de turism organizatoare a sumelor achitate de acesta si/sau a costului repatrierii, dupa caz.

10.2.15. Prin plata despagubirii si in limita acesteia, societatea de asigurare se subroga in toate drepturile calatorului impotriva agentiei de turism organizatoare si este mandatat expres de Calator sa foloseasca toate mijloacele legale pentru recuperarea despagubirii platite.

10.2.16. Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

10.2.17. In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor

10.2.18. Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

10.2.19. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

10.2.20. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

1 ANEXELE CONTRACTULUI

11.1. Prezentul contract are urmatoarele Anexe, care sunt parte integranta a acestuia, cu aceasi valoare juridica:

11.2. notificarea de informare precontractuala;

11.3. voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bon de comanda, dupa caz;

11.4. programul de calatorie, dupa caz;

11.5. cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Ageniei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

11.6. anexele privind protectia datelor cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

1 PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

12.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

12.3. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

12.4. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

1 DISPOZITII FINALE SI TRANZITORII

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

13.2. In toate cazurile in care documentele de calatorie, parte integranta a prezentului contract, cuprind alte prevederi care sunt in neconcordanza cu prevederile prezentului contract, prevederile acestora vor prevala.

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

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

13.5. Calatorul declara ca Agentia, prin Intermediar, l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

13.6. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, prin Intermediar, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"), si Anexa la prezentul contract. Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal

sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor de calatorie mentionate in prezentul contract.

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

13.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

CALATOR/

AGENTIA

REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

ANEXA NR. 1 PRIVIND PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

LA CONTRACTUL PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE

NR _____ DIN _____

Anexa-cadru privind prelucrarea datelor cu caracter personal

incheiat intre

Agentia de turism intermediara _____, cu sediul social in _____, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul _____, Cod unic de inregistrare _____, cont bancar _____, deschis la Banca _____, tel. _____, email: _____, reprezentata legal de _____, denumita potrivit Contractului privind pachetul de servicii de calatorie NR _____, "AGENTIA" si avand potrivit dispozitiilor R.G.P.D. calitatea de "PERSONA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR", actionand in numele Agentiei de turism organizatoare FIBULA AIR TRAVEL S.R.L., cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Unirii, nr 69, tronson 2, bloc G2B, etaj 5, ap 14-15, Sector 3, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/8407/2005, cod fiscal RO 17563173, detine Licenta turism 1059/11.12.2020, Polita de asigurare in cazul Insolvabilitatii sau Falimentului, seria numarul I 55442 emisa in data de 09/01/2022, cu valabilitate pana la data de 08/01/2023 emisa de CITY INSURANCE SA telefon: 021.210.17.17/021.210.17.00, e-mail: fibula@fibula.ro cont IBAN: RO05 UGBI 0000 1320 0190 1RON; RO95 UGBI 0000 1320 0190 2EUR deschise la Banca GARANTIBANK – Magheru si RO34 RZBR 0000 0600 0793 3217 RON; RO82 RZBR 0000 0600 0793 3226 EUR deschise la Banca RAIFFEISEN BANK -S.M.B., reprezentata de Dl. Muharrem MAVISU, in calitate de Director General, avand potrivit dispozitiilor R.G.P.D. calitatea de "OPERATOR"

si

Dl/ Dna _____, cu domiciliul in _____, identificata prin CI/ pasaport nr. _____, emis de catre _____, avand _____, cont bancar _____, deschis la _____, Tel _____, denumit/a potrivit Contractului privind pachetul de servicii de calatorie NR _____, "CALATOR" si avand potrivit dispozitiilor R.G.P.D. calitatea de "PERSONA VIZATA ", reprezentat/a prin Dl/Dna _____, cu domiciliul in _____, identificata prin CI/ pasaport nr. _____, emis de catre _____, avand CNP _____, cont bancar _____, deschis la _____, Tel/Fax _____, e-mail: _____, in calitate de REPREZENTANT AL CALATORULUI,

PREAMBUL

Partile sunt constiente de importanta protejarii dreptului la respectarea vietii private si cunosc legile si reglementarile existente privind confidentialitatea.

Aceasta Anexa detaliaza obligatiile Partilor in ceea ce priveste protectia datelor cu caracter personal, obligatii care decurg din Contractul privind pachetul de servicii de calatorie NR _____, in masura in care acesta are legatura cu prelucrarea datelor cu caracter personal comunicate AGENTIEI si/sau OPERATORULUI de catre CALATOR si/sau REPREZENTANTUL CALATORULUI, in sensul Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (denumit in continuare Regulamentul General privind Protectia Datelor sau RGPD), publicat in Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 119 din 4 mai 2016 si al legislatiei nationale de transpunere a Directivei (UE) 2016/680 a Parlamentului European si a Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre autoritatile competente in scopul prevenirii, depistarii, investigarii sau urmaririi penale a infractiunilor sau al executarii pedepselor si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Deciziei-cadru 2008/977/JAI a Consiliului, publicata in Jurnalul Oficial al Uniunii Europene seria L nr. 119 din 4 mai 2016.

DEFINITII

In scopul prelucrării datelor cu caracter personal in temeiul prezentei Anexa-cadru si a Anexelor la acesta, vor prevala urmatoarele definitii:

(a) "Date cu caracter personal" inseamna orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila („Persoana vizata”); o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

(b) „Prelucrarea datelor cu caracter personal” sau "prelucrarea datelor", inseamna orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea;

(c) "Operator" inseamna persoana fizica sau juridica, autoritatea publica, agentia sau alt organism care, singur sau impreuna cu altele, stabileste scopurile si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal;

(d) "Persoana imputernicita de operator" inseamna persoana fizica sau juridica, autoritatea publica, agentia sau alt organism care prelucreaza datele cu caracter personal in numele operatorului;

(e) „Persoana vizata" inseamna persoana fizica la care se refera datele cu caracter personal prelucrate;

(f) „Parte terta” inseamna o persoana fizica sau juridica, autoritate publica, agentie sau organism altul decat persoana vizata, operatorul, persoana imputernicita de operator si persoanele care, sub directa autoritate a operatorului sau a persoanei imputernicite de operator, sunt autorizate sa prelucreze date cu caracter personal;

(g) „Subcontractant" inseamna orice terta parte numita/contractata de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de catre OPERATOR pentru a prelucra Datele cu caracter personal ale CALATORULUI si, dupa caz, ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI, in scopul indeplinirii serviciilor/obligatiilor prevazute in cuprinsul Contractului principal; cu titlu de exemplu, subcontractant poate fi: transportatorul aerian, societatea

contractata pentru serviciile de imbarcare, aeroporturile carora li se transmit datele de imbarcare, societatea care asigura cazarea, societatea care asigura inchirierea de autoturisme/autovehicule, societatea care asigura alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme, s.a.;

(h) „Incalcarea securitatii datelor cu caracter personal” inseamna o incalcare a securitatii care duce, in mod accidental sau ilegal, la distrugerea, pierderea, modificarea, sau divulgarea neautorizata a datelor cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate intr-un alt mod, sau la accesul neautorizat la acestea. Constatarea acestei stari de fapt, reprezinta in fapt constatarea unui "Incident de securitate" sau "Incidentul";

(i) „SEE” inseamna Spatiu Economic European;

(j) „Tara terta” inseamna orice tara din afara UE/SEE, cu exceptia cazului in care respectiva tara face obiectul unei decizii valabile de adecvare a Comisiei Europene privind protectia Datelor cu caracter personal in tari terte

Articolul 1. Obiectul prezentei Anexe-cadru

Prezenta Anexa-cadru se aplica tuturor serviciilor de prelucrare de date in conformitate cu RGPD, care sunt furnizate PERSOANEI IMPUTERNICITE DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORULUI de catre CALATOR si, dupa caz, de catre REPREZENTANTUL CALATORULUI, in baza Contractului privind pachetul de servicii de calatorie NR _____, DIN _____, (denumit in continuare “Contractul” sau „Contract principal”).

Prevederile prezentei Anexa-cadru au prioritate fata de prevederile Contractului principal sau fata de contractele existente separate privind protectia si confidentialitatea datelor cu caracter personal. Prevederile specifice care se abat de la prezenta Anexa-cadru au prioritate fata de aceasta Anexa-cadru doar daca fac trimitere expresa la prezenta Anexa-cadru.

Articolul 2. Durata si incetarea

Durata prezentei Anexa-cadru corespunde duratei Contractului principal, iar dupa finalizarea acestuia, cel putin pe perioada impusa de prevederile legale aplicabile in domeniu, inclusiv, dar fara limitare, la dispozitiile privind arhivarea.

Articolul 3. Aspecte suplimentare

Orice anulare, modificare sau completare a prezentei Anexa-cadru trebuie sa se faca in scris pentru a fi valabila. Renuntarea la forma scrisa produce efecte doar daca este convenita in scris.

Daca anumite prevederi din prezentei Anexa-cadru sunt sau devin nule, integral sau partial, sau nu mai pot fi executate in scopul dorit din motive legale, aceasta nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi din Anexa-cadru. Partile vor coopera pentru a inlocui prevederea nula cu o prevedere adecvata pentru a obtine rezultatul intentionat al prevederii nule.

Articolul 4. Drept material

Prezenta Anexa-cadru se supune dispozitiilor prevazute de RGPD, precum si legilor nationale din Romania.

Pentru orice disputa, controversa sau revendicare care apare din sau in legatura cu prezenta sau in cazul incalcarii, incetarii sau invalidarii acestuia, partile convin sa incerce mai intai sa solutioneze incidentul pe cale amiabila si sa nu initieze nicio actiune in justitie inainte de orice incercari de rezolvare a incidentului. Orice disputa aparuta intre Partile contractante in legatura cu incheierea, derularea, modificarea sau cu interpretarea acestei Anexa si care nu va putea fi rezolvata pe cale amiabila, va fi supusa spre solutionare instantelor judecatoresti competente potrivit legii. Actul aditional va fi guvernat de legile Romaniei.

Anexele 1A si 1B sunt parte integranta a acestei Anexa-cadru.

Prezenta Anexa devine parte integranta si obligatorie din Contractul principal.

Prezenta a fost incheiata astazi, _____, in 2 (doua) exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte si intra in vigoare la data semnarii de catre ambele parti.

CALATOR/

AGENTIA

REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

Anexa nr. 1A

la Anexa-cadru privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Prezentul document completeaza si precizeaza obligatiile privind protectia datelor din Contractul privind pachetul de servicii de calatorie NR _____ DIN _____ incheiat intre parti. Prezentul document se aplica tuturor activitatilor legate de Contractul principal, in cadrul carora angajatii PERSOANEI IMPUTERNICITE DE CATRE OPERATOR si/sau ai OPERATORULUI sau tertii contractati de catre acestia prelucreaza date cu caracter personal ale CALATORULUI si, daca este cazul, ale REPRESENTANTULUI CALATORULUI.

Articolul 1. Obiectul, natura, scopul si durata prelucrarii

(1) Prezentul document completeaza Contractul principal incheiat intre parti. Se aplica prelucrarii datelor cu caracter personal ale CALATORULUI si, dupa caz, ale REPRESENTANTULUI CALATORULUI de catre OPERATOR si/sau de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR, in temeiul Contractului principal si prevede obligatiile partilor referitoare la protectia datelor.

(2) Natura si scopul prelucrarii: PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL prelucreaza date cu caracter personal ale CALATORULUI si, dupa caz, ale REPRESENTANTULUI CALATORULUI in masura necesara si doar in scopul indeplinirii serviciilor/obligatiilor prevazute si convenite in Contractul principal.

(3) PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR, OPERATORUL si CALATORUL (si, daca este cazul, REPRESENTANTUL CALATORULUI) raspund fiecare pentru conformitatea proprie cu legile aplicabile privind protectia datelor. REPRESENTANTUL CALATORULUI raspunde exclusiv pentru modul in care a obtinut datele cu caracter personal ale CALATORULUI si va comunica AGENTIEI doar datele cu caracter personal pe care REPRESENTANTUL CALATORULUI are dreptul legal sa le prelucreze.

(4) Durata prelucrarii corespunde duratei Contractului principal, iar dupa finalizarea acestuia, cel putin pe perioada impusa de prevederile legale aplicabile in domeniu, inclusiv, dar fara limitare, la dispozitiile privind arhivarea.

Articolul 2. Tipul datelor cu caracter personal si categoriile de persoane vizate

Datele procesate de PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de OPERATOR in scopul indeplinirii serviciilor/obligatiilor prevazute si convenite in Contractul principal sunt:

- datele CALATORULUI;
- datele REPRESENTANTULUI CALATORULUI;

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de OPERATOR sunt:

- pentru CALATOR: numele, prenumele, domiciliul, seria si numarul C.I./pasaportului, emitentul CI/pasaportului, CNP, contul bancar, Tel/Fax, e-mail;

- pentru REPREZENTANTUL CALATORULUI: numele, prenumele, domiciliul, seria si numarul C.I./pasaportului, emitentul CI/pasaportului, CNP, contul bancar, Tel/Fax, e-mail

Articolul 3. Confidentialitate

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL garanteaza ca persoanele autorizate sa prelucreze datele cu caracter personal se supun unor obligatii contractuale sau legale de pastrare a confidentialitatii.

Articolul 4. Securitatea prelucrării

(1) PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL vor lua toate masurile prevazute la articolul 32 din RGPD.

(2) Avand in vedere stadiul actual al dezvoltării, costurile implementării si natura, domeniul de aplicare, contextul si scopurile prelucrării, precum si riscul cu diferite grade de probabilitate si gravitate pentru drepturile si libertatile persoanelor fizice si in special riscurile prezentate de prelucrare, generate in special, in mod accidental sau ilegal, de distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizata sau accesul neautorizat la datele cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate intr-un alt mod, PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL vor implementa masurile tehnice si organizatorice prevazute in Anexa 2.

(3) CALATORUL si, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI confirma ca implementarea masurilor tehnice si organizatorice descrise in Anexa 2 asigura un nivel de siguranta adecvat in conformitate cu RGPD si ofera suficiente garantii privind protectia drepturilor persoanei vizate.

(4) Masurile tehnice si organizatorice descrise in Anexa 2 sunt afectate de progresul tehnicii si de dezvoltarea ulterioara si pot fi modificate de PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si de OPERATOR, daca este cazul, cu conditia ca astfel de modificari sa nu conduca la diminuarea nivelului de protectie fata de cel prevazut in Anexa 2.

Articolul 5. Subcontractantii

(1) PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL pot angaja/contracta subcontractanti (transportatorul aerian, societatea contractata pentru serviciile de imbarcare, aeroportul, societatea care asigura cazarea, societatea care asigura inchirierea de autoturisme/autovehicule, societatea care asigura alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme, etc.) in vederea indeplinirii serviciilor/obligatiilor asumate prin Contractul principal. CALATORUL sau, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI este de acord in mod expres ca subcontractantii (din tara, SEE sau dintr-o Tara terta) sa prelucreze datele cu caracter personal pe care acesta le-a transmis AGENTIEI, insa doar in scopul realizării activitatilor in vederea carora aceste date au fost furnizate de PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau de catre OPERATOR si li se interzice sa prelucreze date cu caracter personal in alte scopuri. In cazul in care PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL angajeaza subcontractanti, acestia se vor supune obligatiilor scrise privind protectia datelor care asigura un nivel de protectie cel putin identic cu cel prevazut in prezentul document.

(2) Daca subcontractantul nu isi indeplineste obligatiile privind protectia datelor, AGENTIA si/sau OPERATORUL vor ramane pe deplin raspunzatoare fata de CALATOR si, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI, in conformitate cu prevederile privind raspunderea din Contractul principal, pentru executarea obligatiilor subcontractantului.

(3) In cazul in care PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL angajeaza un subcontractant dintr-o tara terta (care nu este membra a UE/SEE), PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL vor utiliza mecanisme de transfer al datelor conforme cu articolele 44 si urmatoarele din RGPD. In special, PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si/sau OPERATORUL vor oferi suficiente garantii pentru a asigura ca s-au implementat masuri tehnice si organizatorice adecvate, astfel incat prelucrarea sa indeplineasca cerintele RGPD, va asigura protectia drepturilor persoanelor vizate, va pastra evidente privind transferurile de date si va documenta garantiile adecvate. CALATORUL si, dupa caz, REPREZENTANTUL CALATORULUI isi exprima in mod expres consimtamantul ca datele acestora cu caracter personal sa fie transferate (in sensul dispozitiilor art.44 si urm. din RGPD) catre subcontractanti din Tari terte, in situatia in care acest demers este necesar in vederea indeplinirii serviciilor/obligatiilor specificate in cuprinsul Contractului principal.

Articolul 6. Drepturile CALATORULUI si ale REPREZENTANTULUI CALATORULUI

(1) Conform prevederilor R.G.P.D. si in conditiile prevazute de acesta, CALATORUL si REPREZENTANTUL CALATORULUI au urmatoarele drepturi:

- “dreptul la informare” (dreptul de a primi de la OPERATOR informatii privind prelucrarea datelor cu caracter personal);
- “dreptul de acces la date” (dreptul de a obtine din partea OPERATORULUI confirmarea faptului ca se prelucreaza sau nu datele cu caracter personal);
- “dreptul la rectificarea datelor” (dreptul de a solicita OPERATORULUI corectarea datelor cu caracter personal incorecte, inexacte sau incomplete);
- “dreptul la stergerea datelor – dreptul de a fi uitat” (posibilitatea de a solicita OPERATORULUI sa stearga datele cu caracter personal, atunci cand: (I) nu mai sunt necesare pentru scopul pentru care le-a colectat si le prelucreaza; (II) isi retrag consimtamantul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal si OPERATORUL nu le mai poate prelucra in baza altor temeiuri legale; (III) datele cu caracter personal sunt prelucrate contrar legii; (IV) datele cu caracter personal trebuie sterse conform legislatiei relevante;
- “dreptul la restrictionarea prelucrarii” (acest drept presupune dreptul de a solicita si de a obtine restrictionarea prelucrarii datelor cu caracter personal, in anumite circumstante: (I) atunci cand se contesta exactitatea datelor, pe perioada ce ar permite OPERATORULUI verificarea exactitatii acelor date, (II) datele au fost prelucrate ilegal, iar CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI se opun stingerii acestora, solicitand restrictionarea utilizarii lor);
- “dreptul la portabilitatea datelor” (posibilitatea de a primi datele cu caracter personal intr-un format care poate fi citit automat pentru a le putea transmite unui alt operator);
- “dreptul la opozitie” (CALATORUL si REPREZENTANTUL CALATORULUI se pot opune prelucrarii datelor cu caracter personal);
- “dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri” (posibilitatea de a solicita ca deciziile bazate pe prelucrarea automata a datelor cu caracter personal care

privesc CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI sau care ii afecteaza pe acestia intr-o masura semnificativa, sa fie luate de catre persoane fizice, nu exclusiv de computere);

- "dreptul de a formula o plangere in fata Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal", in situatia in care CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI considera ca le-au fost incalcate drepturile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

(2) Pentru exercitarea drepturilor pe care CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI le au in temeiul dispozitiilor Regulamentului nr. 679/2016, se pot adresa cu o cerere scrisa la adresa Responsabilului cu Protectia Datelor, desemnat de catre OPERATORUL FIBULA AIR TRAVEL S.R.L., in temeiul dispozitiilor art. 37 din Regulamentul nr. 679/2016, la urmatoarele date de contact:

Calueanu Angela – PFA

Sediul social: Bucuresti, Al. Barajul Bicz nr. 4, Bl.M25, Sc.5, Ap.93, Sector 3

CIF: 39052404

Telefon: 0749 477 663

E-mail: angela.calueanu.dpo@gmail.com.

(3) Responsabilul cu Protectia Datelor va formula un raspuns la cererea receptionata, fara intarzieri nejustificate si cel tarziu in termen de o luna, urmand sa informeze solicitantul si in situatia in care nu intentioneaza sa se conformeze cererii, motivand refuzul.

(4) In situatia in care CALATORUL sau REPREZENTANTUL CALATORULUI isi vor exercita oricare dintre drepturile mentionate la Articolul 6 alin.1 din prezentul, OPERATORUL va prelucra, dupa caz, urmatoarele date cu caracter personal furnizate de catre petent prin Cererea de exercitare a drepturilor: numele, prenumele, domiciliul, seria si numarul C.I./pasaportului, emitentul CI/pasaportului, CNP, contul bancar, Tel/Fax, e-mail.

Scopul prelucrarii datelor anterior mentionate: solutionarea cererilor de exercitare a drepturilor persoanelor vizate si transmiterea raspunsului catre solicitant.

Cererile de exercitare a drepturilor vor fi pastrate (impreuna cu raspunsurile formulate) in arhiva OPERATORULUI pentru o perioada de 1 (un) an, urmand a fi distruse dupa expirarea acestui termen.

CALATOR/

AGENTIA

REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

Anexa nr. 1B

Masurile tehnice si organizatorice adoptate de catre PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si de catre OPERATOR

Controlul accesului la sistem:

Accesul la sistemele de prelucrare a datelor se acorda doar utilizatorilor autentificati pe baza unui concept de autorizare bazat pe roluri, care utilizeaza urmatoarele masuri: alocarea de parole individualizate, economizatoare de ecran protejate prin parola in caz de inactivitate, sisteme de detectare si de prevenire a intruziunii, filtre antivirus si spyware actualizate periodic in retea si pe PC-urile si dispozitivele mobile individuale.

Controlul accesului la date:

Accesul la datele cu caracter personal se acorda in cadrul unui concept de autorizare bazata pe roluri. S-a creat un sistem de gestionare a utilizatorilor care asociaza baza de date a utilizatorilor cu autorizatiile acestora si care este disponibil la nivel central in retea pentru recuperare de catre sistemele de prelucrare solicitante.

Controlul transmisiei datelor:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL asigura disponibilitatea si rezistenta sistemelor si serviciilor izoland componentele IT si de retea critice, furnizand sisteme de backup si redundante adecvate, utilizand sisteme de alimentare redundante si testand periodic sistemele si serviciile. Sistemele de testare si cele functionale sunt mentinute complet separate.

Disponibilitatea datelor cu caracter personal si accesul la acestea in caz de incident:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL vor restaura disponibilitatea datelor cu caracter personal si accesul la acestea in cazul unui incident fizic sau tehnic. PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL utilizeaza sisteme pentru surse de alimentare neinteruptibile (de ex., UPS, generatoare) pentru a securiza alimentarea cu energie a centrului de date. Este disponibil un plan complet pentru situatii de urgenta, in forma scrisa. Procesele si sistemele pentru situatii de urgenta sunt verificate periodic.

Proceduri de control pentru siguranta prelucrarii:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL aplica o procedura de control bazata pe abordarea managementului riscurilor, cu un nivel adecvat de protectie si masuri de protectie a datelor cu caracter personal.

Aceasta asigura protectia informatiilor relevante, a aplicatiilor, a mediilor de operare si implementarea tehnica a conceptelor de protectie. Prin detectarea si eliminarea sistematica a punctelor slabe, masurile de protectie sunt reevaluate si imbunatatite in permanenta.

Masuri privind personalul:

PERSOANA IMPUTERNICITA DE CATRE OPERATOR si OPERATORUL emit instructiuni de lucru scrise si instruiesc periodic personalul care are acces la datele cu caracter personal pentru a asigura ca datele cu caracter personal sunt prelucrate doar in conformitate cu legea, inclusiv cu masurile tehnice si organizatorice descrise in prezentul document.

CALATOR/

AGENTIA

REPREZENTANT LEGAL AL CALATORULUI

DECLARATIE PE PROPRIA RASPUNDERE

Subsemnatul Dl/ Dna _____, cu domiciliul
_____, identificata prin CI/ pasaport nr.
_____, emis de catre _____, avand
CNP _____, cont bancar _____, deschis la
_____, Tel _____, e-
mail: _____

Prin prezenta, declar pe proprie raspundere, sustin si semnez ca, anterior semnarii Contractului privind pachetele de servicii de calatorie nr. _____ din _____, am luat cunostinta de intregul continut al conditiilor, obligatiilor si drepturilor ce sunt cuprinse in informatiile precontractuale, informatiile generale de calatorie, voucherele, precum si in toate documentele care fac parte integranta din Contractul sus mentionat puse la dispozitie de Agentia _____ si sunt de acord cu toate si cu fiecare dintre acestea.

De asemenea, declar pe propria raspundere ca am citit in intregime informatiile precontractuale, informatiile generale de calatorie, voucherele, toate documentele puse la dispozitie de Agentia _____, precum si Contractul privind pachetele de servicii de calatorie nr. _____, din _____, am verificat informatiile furnizate de Agentie si cele care se regasesc publicate pe site-ul fibula.ro si nu am gasit neconcordante intre acestea, am inteles pe deplin conditiile acolo prezentate si sunt de acord cu acestea, ratiune pentru care am semnat contractul privind pachetele de servicii de calatorie si anexele sale si am efectuat/ voi efectua platile acolo mentionate cu respectarea termenelor de plata.

Semnatura