

## Contract #164385 / 08.08.2025 – oferta nr: 1156777

---

### I. PARTILE CONTRACTANTE

a. SC Travel Planner SRL, str Splaiul Independentei nr 17, bl 101, sc. 4, ap 56, sector 5, Bucuresti fiind inregistrata la registrul comertului cu nr J33/724/2009, numar licenta 1875 / 16.05.2019, avand cod unic de inregistrare RO25989308, polita de asigurare seria I si nr 55485 / 01.01.2022, cont IBAN RO41BACX0000000408883000 (in lei) si RO14BACX0000000408883001 (in euro) deschise la banca Unicredit Bank, sucursala Izvor Bucuresti si reprezentata de dl Constantinescu Sebastian in calitate de Director General

b. BAETEL FLORI MIHAELA (BUCURESTI SECTORUL 6, BUCURESTI), telefon 0734759618, e-mail: mihaela.ciubuc@yahoo.com

### II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Îl constituie vânzarea de către Agenție a serviciilor turistice înscrise în voucher, anexat la prezentul contract după eliberarea documentelor de plată.

#### Serviciile contractate:

Hotel Melia Grand Hermitage 5 stele, Nisipurile de Aur, Bulgaria

Check in 15.08.2025 ; Check out 20.08.2025; (5 nopți)

1. Camera dubla – v.parc; (2 adulți + 1 copil) – All Inclusive – BAETEL FLORI MIHAELA – 1354.5 Euro

### III. PRETUL CONTRACTULUI este de 1354.50 EUR\*

Plata a fost înregistrată integral în data de 08.08.2025, ca urmare se eliberează documentele de călătorie.

\* cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

### IV. CONDITII DE ANULARE / PENALIZARE

În cazul în care turistul renunță la serviciile turistice care fac obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări din contravaloarea totală a serviciilor contractate după cum urmează:

10% dacă renunțarea se face înainte de plecare cu până la 31 de zile

100% dacă renunțarea se face înainte cu 30 zile înainte de data plecării sau pentru neprezentare.

Fiecare modificare adusă rezervărilor cu oferta standard (datele personale ale turistilor, perioada vacanței și numărul nopților, tipuri camere etc), în măsura în care este permisă de către hotelul contractat, va fi taxată cu suma de 20 euro / modificare. În cazul rezervărilor cu oferte speciale Early Booking, orice modificare se va face cu acordul furnizorului de servicii turistice, la disponibilitatea existentă în momentul modificării și la tariful din acel moment, anulându-se reducerea inițială.

Pentru a fi valid contractul trebuie să fie acceptat de ambele părți.

### Dispoziții generale

### V. Drepturile și obligațiile agenției de turism

1. Agenția se obligă să pună la dispoziție toate informațiile necesare vacanței și să răspundă corect și prompt solicitărilor turistului.
2. Agenția se obligă să furnizeze orice alte informații la cererea expresă scrisă a turistului. Agenția nu poate fi responsabilă pentru informațiile neprezentate în oferta și considerate importante de către turist, nesolicitate de

acesta inaintea sau in timpul vacantei (dimensiunea patului, a camerei, numarul de locuri de parcare, numarul de etaje, ac si ata in camere, halat de baie etc). De asemenea, agentia nu este tinuta sa raspunda pentru neprezentarea unor informatii care exced contractului si nesolicitate in mod expres de catre turist (servicii suplimentare nementionate pe voucher – parcare, transport, servicii spa, formalitati vamale etc)

3. Agenția se obligă să ofere documentele de călătorie, garantează pentru veridicitatea acestora și se obligă să aibă grijă ca turistul să beneficieze de serviciile solicitate, prezente în voucherul de călătorie.
4. În cazul în care, înaintea sau după începerea vacanței, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
  - să ofere turistului alternative corespunzătoare, în vederea continuării vacanței, respectiv serviciile turistice oferite să fie cel puțin asemănătoare ca și grad de confort, cantitate
  - să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice în cazul în care Agenția nu reușește să prezinte o alternativă agreata de turist.
5. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării acestuia (după caz) numai în cazuri speciale:
  - modificări ca urmare a variațiilor costurilor de transport și cazare (impuse de către furnizor, în baza documentelor justificative);
  - modificarea taxelor de stațiune sau ale serviciilor suplimentare practicate de furnizor (în baza documentelor justificative);
  - Modificările se vor face cu înștiințarea în prealabil a turistului și în nici un caz la mai puțin de 20 zile calendaristice înainte de data începerii vacanței.
6. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
  - Îndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului (neprezentare, neplata, întârzieri ale platilor, omisiuni, informații incorecte, lipsă de cooperare etc);
  - 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 (personal, starea vremii, întârzieri nejustificate, accidente neprevăzute etc).
7. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului următoarele informații înainte de începerea călătoriei:
  - numele hotelului și informații corecte despre poziționarea acestuia în cadrul destinației în care se află;
  - denumirea și coordonatele reprezentanței locale a agentiei ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea agentiei;
  - 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.
  - Voucherul de călătorie și documentele de plată

## VI. Drepturile și obligațiile turistului:

1. Turistul are dreptul ca și obligația de a solicita orice informație suplimentară cu privire la buna desfășurare a vacanței contractate. Nesolicitarea unor informații suplimentare care nu sunt cuprinse în oferta agentiei și pe care le apreciază importante pentru vacanța sa, reprezintă culpa turistului și exonerează de răspundere agentia.
2. În cazul în care turistul nu poate să participe la vacanță, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile serviciilor turistice contractate, cu obligația de a anunța în scris Agenția până la data la care se percep penalități din partea furnizorului. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Excepție de la această regulă, o fac contractele cu ofertele early booking unde orice modificare de nume, grad de ocupare sau perioada atrage anularea reducerii early booking.
3. Turistul care cedează contractul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
4. Turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite, în cazul în care condițiile de anulare / penalizare permit acest lucru și dacă îndeplinește condițiile menționate la capitolul VII (Renunțări, penalizări, despăgubiri).
5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment în tot sau în parte, contractul iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, inclusiv în cazul apariției situațiilor de îmbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore.
6. Dacă turistul solicită înainte sau în timpul vacanței schimbarea hotelului, structurii camerelor, perioadei sau a oricăroră dintre servicii aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților contractuale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.
7. În cazul în care Agenția este nevoită să anuleze vacanța înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în cazul în care alternativele oferite nu sunt agreate de turist, însă fără dreptul de a solicita o despăgubire suplimentară;
  - să accepte la același preț o altă ofertă de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propusă de Agenție;
  - să accepte o ofertă de servicii turistice de calitate inferioară, propusă de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
8. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.
  9. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.
  10. Provocarea de daune terților în timpul vacanței, atrage răspunderea turistului fără ca aceste daune să fie imputate agenției

## **VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

1. În cazul în care turistul renunță la contractul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări conform prevederilor de la capitolul IV.
2. Despăgubirea integrală se realizează numai în cazuri de forță majoră definite conform legii (și însoțite de acte doveditoare) dar respectând condițiile de anulare / penalizare.
3. În cazul în care o ambasadă/politie de frontieră refuză să acorde viza de intrare/libera trecere pentru efectuarea serviciilor contractate, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.
4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează contractul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la locul de plecare sau spațiu de cazare sau dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.
6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la contractul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
7. Restituirea sumelor datorate turistului se va face doar prin intermediul transferului bancar, în moneda în care s-a efectuat plata serviciilor turistice. În cazul în care clientul nu deține un cont în valută, returul se va efectua în Lei la cursul BNR din ziua efectuării transferului. Agenția va efectua ordinul de plată către beneficiar în termen de 7 zile lucrătoare de la data depunerii cererii de renunțare, la care se adaugă timpul de procesare al transferului de către bancă.
8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

## **VIII. Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are dreptul de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea serviciilor turistice contractate, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și furnizorului de servicii turistice.
2. Atât Agenția, cât și furnizorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. În urma cercetării efectuate, agenția urmează ca în curs de 30 zile calendaristice să comunice turistului răspunsul în scris.

## **IX. Asigurările de vacanță**

Prin polita de asigurare seria I numărul 55485, emisă de Omniasig Vienna Insurance Group suntem asigurați privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turist în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism. Beneficiarii sunt turiștii conform obligațiilor de asigurare (în temeiul contractelor de comercializare a serviciilor turistice).

## **X. Clauze referitoare la protecția datelor cu caracter personal**

1. Agenția colectează și prelucrează datele personale ale turistului în conformitate cu legislația în vigoare, în modalități care asigură confidențialitatea și securitatea adecvată a acestor date, în vederea asigurării protecției împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.
2. În procesul de prelucrare a datelor cu caracter personal, agenția aplică prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 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 și de abrogare a Directivei 95/46/CE (regulamentul general privind protecția datelor) și ale legislației naționale.

3. Datele cu caracter personal ale turistului comunicate în cadrul prezentului contract, vor fi prelucrate de agenție în scopul executării prezentului contract la care turistul este parte contractantă, conform legislației speciale din domeniul turismului și a celei cu caracter general (codul civil).
4. Datele cu caracter personal colectate și prelucrate în vederea executării prezentului contract sunt următoarele: nume și prenume, adresă, serie și număr carte de identitate, serie și număr pașaport, cod numeric personal, număr de telefon, adresă electronică, iban-ul turistului, date poliță asigurare, date privind transportul turiștilor.
5. Datele personale ale turistului, comunicate în cadrul prezentului contract, pot fi comunicate de agenție instituțiilor publice, în conformitate cu obligațiile legale care îi revin acestuia.
6. În situația în care este necesară prelucrarea datelor personale ale turistului în alte scopuri decât cele prevăzute la pct.
7. Agenția va informa turistul și îi va solicita acordul scris cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
8. Agenția asigură dreptul turistului la informare și acces la datele cu caracter personal, dreptul la rectificare, actualizare, portabilitate, ștergere, la restricționare și opoziție în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
9. Datele personale ale turistului sunt păstrate de agenție pe întreaga perioadă de executare a contractului și ulterior încetării acestuia, în conformitate cu prevederile legale referitoare la evidența contabilă și la arhivarea documentelor.

## XI. Documentele contractului

se constituie ca anexe la prezentul contract și sunt următoarele:

a) voucherul – se primește o dată cu plata integrală a contractului b) documentele de plată.

## XII. Dispoziții finale

Prezentul contract a fost creat în data de 08.08.2025, urmând a fi semnat electronic sau fizic. În acest fel, ambele părți vor lua la cunoștință condițiile acestui contract. Pentru a fi valid contractul trebuie să fie acceptat de ambele părți.

Turist

Baetel Flori Mihaela

CNP: 2870518521699

SC TravelPlanner SRL

