



Agenția Basilica Travel
Str. Doamnei nr.20, Sector 3
Tel/Fax: 021/316.35.03,
www.basilicatravel.ro,
office@basilicatravel.ro



CONT LEI – RO81RNCB0080097907720001
CONT EURO – RO54RNCB0080097907720002
B.C.R. – BCR SUC. LIPSCANI
CUI: 23045133, RC: J40/300/11.01.2008

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE CĂLĂTORIE **EXTERNE**

NR. CONTRACT/COMANDA xxxxxxxxxxxx DIN DATA DE xxxxxxxxxxxx

Părțile contractante :

Societatea Comercială BASILICA TRAVEL SRL, cu sediul în BUCUREȘTI, Str. Doamnei, nr.20, tel: 021/3163503; email:office@basilicatravel.ro; cod unic înregistrare RO 23045133; înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul **J40/300/15.01.2008**; titulară a Licența de turism nr. **534/11.01.2019** pentru Agenția de turism organizatoare de Turism BASILICA TRAVEL cu sediul în BUCUREȘTI, Str.Doamnei, nr.20; reprezentată prin **Ing. LEONARD CIOFU**, în calitate de **ADMINISTRATOR** și **DIANA IORGA**, în calitate de **DIRECTOR AGENȚIE DE TURISM ORGANIZATOARE**, denumită în continuare **AGENȚIE DE TURISM ORGANIZATOARE** și **CĂLĂTORUL / Reprezentantul CĂLĂTORULUI**,

Nume și Prenume:xxxxxxxxxx; CNP:xxxxxxxxxxxxxxxx; Adresa:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx; Telefon:xxxxxxxxxx; Data nasterii:xxxxxxx; Pasaport:xxxxxxx; Data expirare: xxxxxxxx;

OBIECTUL CONTRACTULUI îl constituie vânzarea de către **AGENȚIA DE TURISM ORGANIZATOARE** a pachetului de servicii de călătorie menționate mai jos și înscrise în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, oferta turistică anexată (program) la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

I .SERVICII CONTRACTATE / număr de persoane: xxxxxxxxxxxxxxxx

II1.PREȚUL TOTAL AL CONTRACTULUI ESTE xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxși cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și T.V.A.

2. AVANSUL este de xxxxxxxxxxxx, **achitat cu** în data de..... **diferență plată** până la data de xxxxxxxxxxxx

În cazul în care călătorul dorește să achite în lei, se percepe un comision de risc valutar de 2 % față de cursul BNR din ziua în care se face încasarea.

4. Transport / ruta : CONF. PROGRAM ANEXAT

5. Tip unitate de cazare(adresa, clasificare): CONF. PROGRAM ANEXAT

6. Tip cameră: SGL

7. Tip masă:(pensiune completă, demipensiune, mic dejun) CONF. PROGRAM ANEXAT

8. Durata programului(plecare/sosire):

9. Acte necesare: pașaport valabil minim 6 luni de la data returului sau carte de identitate în funcție de programul ales.

10.Numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului și termenul limită pentru informarea turistului, în caz de anulare a călătoriei turistice (CONFORM PROGRAMULUI ANEXAT).

11.Vizitele și excursiile se realizează conform programului anexat și sunt incluse în prețul total convenit al pachetului de servicii turistice.

III. Încheierea Contractului

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

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

b) Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans între 30-60% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

3.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 **alin. (2)** din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

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

IV. Modalități de plată

4.1. **Plata serviciilor de călătorie externe** aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract / program turistic anexat sau în RON la cursul de referință a BNR din ziua efectuării plății la care se adaugă 2%, comision de risc valutar.

4.2. **Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România)** se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 7.1. sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

4.3. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

4.4. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul **renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie** de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

4.5. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

4.6. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

V. Drepturile și obligațiile Agenției

5.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

5.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 20 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 5.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

5.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism are derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr.1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

5.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de călător ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

5.6. În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei fără majorarea prețului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

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

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

5.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

5.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), **cu minim 3 zile** înainte de data plecării orice modificare la următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de către călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului ;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 6.10, 6.11 și 6.13.

5.9. . Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

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

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

Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

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

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

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

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

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

b) 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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.7 lit. b;

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.11. Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 6.1, alin. 1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

5.12. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

5.13. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

5.14. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu pct. 5.13 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

5.15. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la pct. 5.13 și 5.14 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

VI. Drepturile și obligațiile călătorului

6.1. Transferul contractului privind pachetul de servicii de călătorie către un alt călător:

(1) Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică agenția de turism organizatoare într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Se consideră a fi transmisă într-un termen rezonabil notificarea cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului.

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

(3) Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(4) Agenția de turism organizatoare prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(5) În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

6.2. Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță **nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.**

6.3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

(voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

6.4. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, calatorul poate:

a) să accepte modificarea propusă,

b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreo penalitate de reziliere.

În cazul în care reziliaza prezentul contract calatorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

6.5 Calatorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la pct. 5, pct. 5.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la cap.5, pct. 5.7, lit. b) și c), hotărârea să de a opta pentru:

a) rezilierea / denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

6.6. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. V pct. 5.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

6.7. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.6 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

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

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

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

6.8. În toate cazurile menționate la pct. 6.7, calatorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neindeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care: a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris calatorul cu cel puțin:

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

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

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

b) 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 efort depus, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.7, lit. b,

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

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

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

6.10. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

6.11. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

6.12. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de ex. calatoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul calatoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării calatoriei.

6.13. Calatorul are obligația de a contacta Agenția cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.)

6.14. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, termenii și condițiile generale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.15. Calatorul 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 vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.16. Calatorul 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 calatorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

a.) 30% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

b.) 50% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c.) 100% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă anularea se face:

- nu se prezintă la program;

- într-un interval mai mic de 19 zile calendaristice înainte de data plecării (ori în ziua plecării);

- în cazul în care calatorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;

- în cazul în care calatorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

Aceste penalizări se aplică la prețul contractului, menționat la articolul II, în prezentul contract.

7.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate beneficia de noul pachet de servicii de calatorie este de **maxim 3 luni** de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale si se ofera calatorului în functie de disponibilitatea agentiei de turism organizatoare. Optiunea calatorului pentru noua destinatie aleasa se mentioneaza de catre acesta in cererea si la data prezentarii cererii de reziliere / renuntare a serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

7.4. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.7.1.

7.5. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

7.6. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

7.7. 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.

7.8. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.9. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 6.8.

7.10. 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.

7.11. Toate sumele mentionate in prezentul capitol 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.

7.12. In cazul decesului titularului de contract, sau a unui alt calator mentionat in anexa, restituirea banilor achitati pana la momentul decesului, vor fi restituti numai in baza unei cereri olografe formulate

de unul dintre mostenitorii sai legali și/sau testamentari, la care se vor atasa acte de stare civilă din care să rezulte relația de rudenie (vocația sucesorală).

VIII. Reclamații

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

- Datele de contact ale Agenției: **BASILICA TRAVEL S.R.L.**
- Telefon: **021/316.35.03**
- Fax: **021/316.35.03**
- E-mail: office@basilicatravel.ro
- Datele de contact ale agentiei organizatoare pentru asistenta 24/24 h:
 - Telefon: 0732.128.997 pentru destinațiile: Israel, Egipt, Iordania.
 - E-mail: vasile.mihaila@basilicatravel.ro
 - Telefon: 0732.673.133 pentru destinațiile: Europa, Maroc, Armenia.
 - E-mail: oana.lungu@basilicatravel.ro
 - Telefon: 0721.322.343 pentru destinațiile din Romania.
 - E-mail: alexandru.tudor@basilicatravel.ro
- Informațiile privind reprezentantul local/insotitorul de grup al agentiei organizatoare pentru asistenta va fi comunicat cu maxim 25 zile inainte de plecare prin e-mail, sms sau posta.

8.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

8.3 Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

8.4 Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

IX. Asigurări

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE, cu sediul în București, **Adresă:** str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, sector 1, CP 011424, **Telefon:** 021.231.0090, 021.231.0079, 021.230.3248, 021.231.0054, 021.231.0713, **Fax:** 021.231.0442, **E-mail:** office@cityinsurance.ro, *polița seria BN, nr. 000002345, valabilă în perioada 23.02.2021 – 22.02.2022, și este afișată pe pagina web <https://www.pelerinaj.ro/wp-content/uploads/2021/02/polita-insolventa-City-Insurance-2021-2022.pdf>.*

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

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

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

9.2.3. Călătorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 9.2.2.

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

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

9.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a)** contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b)** confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5;
- c)** fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d)** fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

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

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

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

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

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

9.4. Călătorul poate încheia facultativ asigurarea STORNO, care asigură un eveniment incert și imprevizibil, survenit în perioada de asigurare și precizat în condițiile de asigurare, a cărui producere determină anularea călătoriei la inițiativa Asiguratului și în urma căruia Asiguratorul acordă despăgubiri, în baza condițiilor de asigurare.

***Sunt de acord cu încheierea asigurării STORNO, primind condițiile de asigurare a anularii călătoriei, specificate la pag. 8 în broșura. (se completează de către călător)**

DA, doresc asigurarea STORNO*

***(se încheie în momentul semnării contractului de către turist/pelerin, individual pentru fiecare persoană contractantă)**

NU, nu doresc asigurarea STORNO

X. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic la adresa www.pelerinaj.ro.
- d) **Anexa 1** – așezare în cameră și autocar, **Anexa 2** – GPDR, **Anexa 3** – Formular cu informații standard cu informații standard privind pachetele de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A.

XI. Procedura de soluționare a litigiilor (SAL)

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

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

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

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

XII. Dispoziții finale

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

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

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

12.4. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2 / 2018,

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

republicată. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

12.5. Conducatorul de grup își rezervă dreptul de a modifica programul în funcție de anumite situații obiective ce pot interveni în timpul excursiei.

12.6. Agenția de turism organizatoare nu răspunde în cazul refuzului autorităților de la punctele de frontieră de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite să parasească teritoriul propriu.

12.7. Clasificarea pe stele a unităților de cazare din program este cea atribuită de oficialitățile de resort din țările ce vor fi vizitate conform standardelor proprii;

12.8. Distribuția camerelor la hotel se face de către recepția acestuia; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către turist direct la recepție, asistat de însoțitorul de grup.

12.9. Pentru anumite facilități din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif etc.); în momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului să vă informeze cu exactitate asupra lor.

12.10. Agenția de turism organizatoare nu se obligă să găsească partaj persoanelor care călătoresc singure.

12.11. Așezarea în autocar se face începând cu bancheta a doua, în ordinea înscrierilor, conform Anexei. Nr. 1 atasată prezentului contract.

12.12. Îmbarcarea și debarcarea pelerinilor se face conform programului anexat.

12.13. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC BASILICA TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 34403 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.

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

12.15. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia de turism organizatoare

BASILICA TRAVEL

Nume și Prenume:

Călător / reprezentant călător:

Nume și Prenume:

**INFORMARE/DECLARATIE CONSIMTAMANT MARKETING DIRECT IN CONTEXTUL
PRELUCRARIII DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

ASPECTE IMPORTANTE

BASILICA TRAVEL SRL este o persoana juridica romana, care are ca obiect principal de activitate servicii turistice.

BASILICA TRAVEL S.R.L. respectă confidențialitatea tuturor clienților noștri și va trata/prelucra datele personale cu mare atenție, in conditii tehnice si organizatorice de securitate adecvată.

BASILICA TRAVEL S.R.L prelucreaza datele cu caracter personal primite direct de la dumneavoastra, in functie de optiunea exprimata prin prezentul document.

BASILICA TRAVEL S.R.L nu va prelucra datele dumneavoastra personale decat in masura in care acest demers este necesar in vederea indeplinirii scopului mai jos mentionat.

Va rugam sa va identificati:

Nume/Prenume:	
CNP	
SERIE/NR act de identitate:	
Adresa din actul de identitate:	
Telefon/Fax:	
E-mail:	
Cont social media:	
CUI/CIF Companie	

Ce date cu caracter personal prelucreaza BASILICA TRAVEL S.R.L?

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

In contextul promovarii serviciilor, evenimentelor si manifestarilor turistice organizate de/la **BASILICA TRAVEL S.R.L** si al mentinerii/dezvoltarii raporturilor turistice /comerciale/ contractuale cu dumneavoastra, va putem solicita anumite date cu caracter personal.

In acest sens, BASILICA TRAVEL S.R.L poate prelucra, printre altele, urmatoarele date cu caracter personal: numele și prenumele, adresa de corespondenta, telefon/fax, e-mail, cont social media, CUI/CIF companie.

Cine sunt persoanele vizate?

Persoanele vizate, ale caror date pot fi prelucrate de catre **BASILICA TRAVEL S.R.L**, exclusiv in scopul mai jos mentionat **sunteti dumneavoastra**, in calitate de clienti/reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri/contractuali, furnizori, organizatori, co-organizatori, etc.).

Care sunt scopurile colectarii datelor cu caracter personal ?

Utilizam datele dumneavoastra cu caracter personal doar in urmatorul scop:

- **Scopul turistic, pentru realizarea calatoriei in baza contractului de comercializare a pachetelor turistice de calatorie incheiat cu agentia, BASILICA TRAVEL;**

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

- Reclama, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/evaluare servicii, promovare evenimente si manifestari turistice, desfasurare campanii promotionale, fidelizare, efectuarea de comunicari comerciale pentru serviciile **BASILICA TRAVEL S.R.L.**, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice.

Prelucrarea datelor cu caracter personal in scop promotional (marketing)

Prelucrarea datelor personale furnizate de dumneavoastra (cum ar fi: nume si prenume, adresa de e-mail, nr. fax, nr. telefon mobil/fix, etc.) vor putea fi prelucrate de **BASILICA TRAVEL S.R.L.**, in scopul mentionat anterior, doar cu consimtamantul dvs. expres, neechivoc, liber, informat si anterior exprimat, cu respectarea drepturilor dvs. stabilite de legislatie si specificate in prezentul document.

Datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastra vor putea fi folosite in scop promotional (marketing) si pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai **BASILICA TRAVEL S.R.L.**, cu respectarea drepturilor dumneavoastra.

Dumneavoastra va puteti exercita optiunea in privinta unei asemenea prelucrari prin selectarea/bifarea casetelor adecvate din formularele/documentele utilizate pentru colectarea datelor cu caracter personal.

BASILICA TRAVEL S.R.L. va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia organizatorilor/co-organizatorilor unor evenimente organizate de/in cadrul BASILICA TRAVEL S.R.L. si/sau partenerilor de afaceri, asa cum este aceasta situatie descrisa mai jos, precum si cu alte agentii de turism ori de transport, interne si externe/reprezentantii acestora) fara consimtamantul dumneavoastra expres si anterior.

Cine sunt destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal?

Destinatarii datelor sunteti chiar dumneavoastra (ca persoana vizata) care ati furnizat datele personale, in calitate de clienti/reprezentanti/imputernicit/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri/contractuali, organizatori, co-organizatori, etc.).

Destinatarii (altii decat persoanele vizate) datelor pot fi autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc.

Confidentialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurata de catre **BASILICA TRAVEL S.R.L.** si nu vor fi furnizate catre alti terti in afara celor mentionati in prezentul document.

Durata prelucrării datelor cu caracter personal

În vederea realizării scopului menționat, **BASILICA TRAVEL S.R.L.** va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pe toata perioada de desfasurare a activitatilor **BASILICA TRAVEL S.R.L.**, pana in momentul in care dumneavoastra, sau reprezentantul legal/conventional al dvs., veti exercita dreptul de opozitie/ de stergere (cu exceptia situatiei in care **BASILICA TRAVEL S.R.L.** prelucreaza datele in baza unei obligatii legale sau justifica un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastra sau reprezentantul legal/conventional nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către **BASILICA TRAVEL S.R.L.** pe durata de timp prevăzută în procedurile interne **BASILICA TRAVEL S.R.L.** si/sau vor fi distruse.

Care sunt drepturile dumneavoastra?

In relatia cu **BASILICA TRAVEL S.R.L.**, dumneavoastra, beneficiati conform prevederilor legale aplicabile de urmatoarele drepturi: **dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la stergerea datelor, dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si procesul individual automatizat.**

Iata pe scurt care sunt drepturile pe care le aveti:

Dreptul de acces inseamna ca aveti dreptul de a obtine o confirmare din partea noastra ca prelucram sau nu datele cu caracter personal care va privesc si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii privind modalitatea in care sunt prelucrate datele.

Dreptul la portabilitatea datelor se refera la dreptul de a primi datele personale intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si dreptul ca aceste date sa fie transmise direct altui operator, daca acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.

Dreptul la opozitie vizeaza dreptul de a va opune prelucrării datelor personale atunci cand prelucrarea este necesara pentru indeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau cand are in vedere un interes legitim al operatorului. Atunci cand prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveti dreptul de a va opune prelucrării in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, utilizand, daca este cazul, functia de dezabonare inclusa in materialele de marketing.

Dreptul la rectificare se refera la corectarea, fara intarzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicata fiecarui destinatar la care au fost transmise datele, cu exceptia cazului in care acest lucru se dovedeste imposibil sau presupune eforturi disproportionat.

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

Dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") inseamna ca aveti dreptul de a solicita sa va stergem datele cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, in cazul in care se aplica unul dintre urmatoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; va retrageti consimtamantul si nu exista niciun alt temei juridic pentru prelucrare; va opuneti prelucrarii si nu exista motive legitime care sa prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie sterse pentru respectarea unei obligatii legale; datele cu caracter personal au fost colectate in legatura cu oferirea de servicii ale societatii informatonale.

Dreptul la restrictionarea prelucrarii poate fi exercitat in cazul in care persoana contesta exactitatea datelor, pe o perioada care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegala, iar persoana se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea; in cazul in care **BASILICA TRAVEL S.R.L.** nu mai are nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrarii, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta; in cazul in care persoana s-a opus prelucrarii pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale operatorului prevaleaza asupra celor ale persoanei respective.

Procesul decizional individual automatizat inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizata are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizata sau o afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa. Prevederile anterioare nu se aplica in cazul in care decizia:

- a) este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre persoana vizata și un operator de date;
- b) este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica operatorului și care prevede, de asemenea, masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
- c) are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate.

In cazul in care, dumneavoastra, direct sau prin reprezentant, va exercitati drepturile mentionate mai sus, in mod vadit nefondat, nejustificat sau excesiv, in special din cauza caracterului repetitiv, **BASILICA TRAVEL S.R.L.** poate:

- fie sa perceapa o taxa rezonabila tinand cont de costurile administrative pentru furnizarea informatiilor sau a comunicarii sau pentru luarea masurilor solicitate;
- fie sa refuze sa dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastra va este recunoscut dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara.

Cum va puteti exercita drepturile dumneavoastra?

Pentru exercitarea acestor drepturi, dumneavoastra va puteti adresa **BASILICA TRAVEL S.R.L.** cu o cerere scrisa, dataata si semnata la adresa de e-mail: office@basilicatravel.ro si hr@basilicatravel.ro sau la urmatoarea adresa de corespondenta Str. Doamnei, nr.20, sector 3, Bucuresti sau Calea Victoriei, nr. 202, Sector 1, Bucuresti.

Prin citirea, completarea si semnarea prezentului document, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat/ta corect, complet, precis, ati luat la cunostinta, intelegeti pe deplin si sunteti de acord cu:

- faptul ca prelucrarea de date cu caracter personal, astfel cum este specificata in legislatia in vigoare si in prezentul document va fi efectuata pentru scop de reclama, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/evaluare servicii, promovare evenimente si manifestari turistice, desfasurare campanii promotionale, fidelizare, transmitere newslettere (buletine informative), efectuarea de comunicari comerciale pentru serviciile **BASILICA TRAVEL S.R.L.**, in baza consimtamantului manifestat de dumneavoastra, in mod expres, neechivoc, liber si informat;

- faptul ca **BASILICA TRAVEL S.R.L.** nu va prelucra datele dumneavoastra personale decat in masura in care acest demers este necesar scopului mentionat in prezentul document, cu respectarea masurilor legale de securitate si confidentialitate a datelor.

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.,

Prin citirea, completarea si semnarea acestui document, dumneavoastra confirmati ca ati fost informat/a cu privire la drepturile de care beneficiati, conform prevederilor legale aplicabile, respectiv: dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la stergerea datelor, dreptul la restrictionarea prelucrarii, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si procesul individual automatizat.

DA NU

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

Totodata, imi exprim, pe baza optiunii de mai jos, consimtamantul in mod expres, neechivoc, liber si informat cu privire la prelucrarea datelor mele cu caracter personal, in scop de reclama, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/evaluare servicii, promovare evenimente si manifestari turistice, desfasurare campanii promotionale, fidelizare, transmitere newslettere (buletine informative), efectuarea de comunicari comerciale pentru serviciile BASILICA TRAVEL S.R.L., inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener ai BASILICA TRAVEL S.R.L., prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice, fiind de acord cu transmiterea acestora agentilor de turism/reprezentantilor ori a altori operatori, operatori de transport, interni si externi, in vederea realizarii scopului turistic.

DA NU

Data completarii: _____

Nume si Prenume: _____

Semnatura: _____

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

- Calatorii vor primi toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea integrala a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvata si justificabila.

– In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.

– Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

– Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. BASILICA TRAVEL SRL a contractat protectia in caz de insolventa cu Societatea de Asigurare CITY INSURANCE, cu sediul în București, Adresă: str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, sector 1, CP 011424, Telefon: 021.231.0090, 021.231.0079, 021.230.3248, 021.231.0054, 021.231.0713, Fax: 021.231.0442, E-mail: office@cityinsurance.ro, sau, dupa caz, autoritatea competenta, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei SC BASILICA TRAVEL SRL.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018.

In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz.

[Click aici pentru Site-ul de internet pe care este accesibila Ordonanta Guvernului nr. 2/2018](#)

INFORMARE CLIENT CONFORM PREVEDERILOR LEGII nr. 236/2018

Societatea STAR BROKER DE ASIGURARE SRL-intermediar principal în asigurări, cu sediul în Sibiu, Str. Octavian Goga, nr. 20, jud. Sibiu, tel./fax: 0269 212865;0269 246297, website: www.starbroker.ro, e-mail: office@starbroker.ro, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J32/398/2003, CUI 15337595, autorizată prin Decizia C.S.A. nr. 3841/ 22.04.2003, RBK – 161 – conform Certificat de înmatriculare în registrul brokerilor afișat la sediul societății, fiind operator de date cu caracter personal nr. 18162, denumită în continuare SBK, prin subscrierea SC BASILICA TRAVEL SRL cu sediul în București, Str. Doamnei, Nr. 20, Sector 3, înscris/ă în Jurnalul Asistenților în brokeraj sub nr 404986, în calitate de asistent al societății, având în vedere prevederile Legii nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, aduce la cunoștința clientului următoarele :

- societatea SC BASILICA TRAVEL SRL este un intermediar secundar în domeniul asigurărilor, iar, în această calitate acționează pentru și în numele următoarelor societăți de asigurare: ABC, ALLIANZ, ASIROM, CERTASIG, CITY, ERGO, EUROINS, GRAWE, GARANTA, GENERALI, GROUPAMA, MONDIAL, OMNIASIG, SIGNAL IDUNA, GOTHAER, UNIQA, WATFORD;

-în ce privește contractele de asigurări încheiate de către intermediar, remunerația încasată ca urmare a încheierii unui astfel de contract este inclusă în prima de asigurare .

Scopul prezentului document este acela de a furniza informații oneste, clare și profesioniste despre SBK și modalitatea de desfășurare a activității acestei firme, ca intermediar în vânzarea produsului dorit.

Prin primirea acestui document clientul confirmă faptul că a luat cunoștință de Documentul de informare (PID) privind produsele de asigurare elaborate și furnizate de cel puțin două dintre societățile de asigurare sus-menționate (art. 14 alin (5) și (8)-lg), că a fost informat cu privire la toate costurile și cheltuielile conexe inclusiv modalitatea de plată a acestor produse (art. 26 alin 1 lit. b) și alin 2-1g)

În măsura în care există plângeri sau nemulțumiri legate de modalitatea prin care ne-am îndeplinit obligația de informare instituită prin Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, clientul se poate adresa cu o plângere, direct către SBK arătând solicitarea, motivul nemulțumirii sau/și drepturile care considera că i-au fost încălcate, urmând a primi răspuns în termen de 15 zile lucrătoare de la înregistrarea solicitării.

În cazul în care clientul nu este mulțumit de modul de soluționare al plângerii , clientul se poate adresa Autorității de Supraveghere Financiară, dar nu mai devreme de termenul de 15 zile de la înaintarea unei cereri către societatea noastră.

În conformitate cu prevederile art 48 din Norma nr. 19/2018, clientul/potentialul client a primit consultanță pentru următorul tip de produs de asigurare: ASIGURARE MEDICALA DE CALATORIE**

Prin semnarea acestui contract clientul/potentialul client a luat la cunoștință și a înțeles:

- oferta comparativă pentru minim două produse prezentate de către SBK, conform prevederilor art. 51(6) din Norma nr. 19/2018;
- informare privind produsul de asigurare;
- condițiile de asigurare pentru produsul ales.

Consultanța pe care societatea noastră (direct sau prin asistentul în asigurare) o oferă, se bazează pe o analiză imparțială și personală a produselor de asigurare pe care le intermediem și care fac parte din tipul de asigurare solicitat de către client, în acord cu dispozițiile art 27 (11) din Legea 236/2018.

SBK nu are obligația de a lucra în mod exclusiv, pentru un anumit tip de asigurare, cu un singur asigurător, societățile de asigurare cu care colaborăm fiind cele menționate mai sus.

Urmare a solicitării clientului societatea noastră urmează să facă recomandări personalizate cu privire la produsul ales în care să se motiveze alegerea făcută, ținând seama de complexitatea produsului de asigurare pentru care s-a optat și de informațiile furnizate de către client în conformitate cu prevederile art 48(2) din Norma 19/2018.