

**Conditii generale de rezervare a serviciilor unice de calatorie Nr. ##BOOKING\_CODE## din data de ##BOOKING\_DATE##**

**1.1.1. AGENTIA** – Agentia de turism **VIOTOP TRAVEL srl** actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti Furnizori/ Prestatori ##DETALII\_TO1## de servicii de calatorie, solicitand/ rezervand/ achizitionand un **Serviciu Unic de Calatorie** pe seama Calatorului.

Detaliile complete ale firmei sunt: **SC VIOTOP TRAVEL SRL**, cu sediul social in orasul Ghimbav, Str Avram Iancu nr 273, jud. Brasov, Cod de inregistrare fiscala: RO 14699481, număr de înregistrare la Registrul Comerțului: J08/752/2002, Brevet Turism:nr. 7732/13.05.2003, Licenta Turism:nr. 1517/18.03.2019 Tel: 0730101791, email: rezervari@viotoptravel.ro. Si

**Calatorul/reprezentantul calatorului**, domnul/doamna ##CLIENT\_NAME## domiciliat/domiciliata in ##CLIENT\_ADDRESS##

**1.1.2. AGENTIA** intermediaza pentru Calator rezervarea/ achizitionarea unui Serviciu Unic de calatorie de la alti Furnizori/ Prestatori ##DETALII\_TO1## a serviciilor de calatorie. Prin activitatea de intermediere a unui Serviciu Unic de Calatorie desfasurata de AGENTIE se intelege:

- Activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie unice, in numele si pe seama Prestatori / Prestatorului si/ sau in nume propriu, dar pe seama Prestatori / Prestatorului in temeiul unui acord/ contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/ Prestator cu AGENTIA;
- Activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre AGENTIE si Furnizorul/ Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/ contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA sa-i reprezinte interesele fata, in scopul rezervarii/ achizitionarii de Serviciilor Unice de Calatorie

**1.2. CALATOR** - orice persoană care solicita/ rezerva/ achizitioneaza prin intermediul AGENTIEI un Serviciu Unic de Calatorie, în condițiile prezentate in prezentul document.

In cazul in care un Calator angajeaza Servicii Unice de Calatorie pentru un numar mai mare de Calatori, conditiile prezentului document se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost solicitate si achitate Servicii Unice de Calatorie.

**1.3. SERVICIU UNIC DE CALATORIE** reprezinta **unul dintre urmatoarele servicii:**

**a) transportul** de pasageri; **b) cazarea** care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri și care este realizată în alt scop decât cel rezidențial; **c) închirierea de autoturisme**, d) orice **alt serviciu turistic** care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în înțelesul lit. a)-c), solicitat/ rezervat/ achizitionat de Calator prin intermediul AGENTIEI, in baza ANEXA CONTRACT/ Facturii Fiscala si oferit si/ prestat de catre Furnizori/ Prestatori terti.

**1.4. ANEXA CONTRACT / FACTURA FISCALA pentru Serviciul Unic de Calatorie** – formularul tipizat emis de AGENTIE pentru calator, semnat/ confirmat/ asumat de Calator, in scopul rezervarii de servicii unice de calatorie.

**1.5. FURNIZOR / PRESTATOR** – un tert (companii de transport, unitati de cazare, firme de rent-a-car, alte agentii de turism, alti Furnizori/ Prestatori ##DETALII\_TO1## de servicii turistice etc.), altul decat AGENTIA, care ofera si/ sau presteaza serviciul solicitat/ rezervat/ achizitionat de Calator.

## **1.6. APLICABILITATE**

**1.6.1.** Pe langa prezentele Conditii generale, fiecare Furnizor/ Prestator de servicii poate formula propriile conditii, care vor governa Serviciile Unice de Calatorie ale acestuia.

**1.6.2.** Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/ rezervarii /achizitionarii Serviciului Unic de Calatorie ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe paginile companiilor aeriene respective. In cazul aparitiei unor neconcordanțe dintre

prevederile prezentelor Conditii si prevederile Conditiiilor generale de transport aerian, se aplica prioritar Conditiiile generale de transport aerian.

**1.6.3.** AGENTIA VIOTOP TRAVEL solicita Calatorului sa se asigure ca a parcurs atat prezentele Conditii generale, cat si conditiile speciale aplicabile fiecarui Serviciu Unic de Calatorie oferit si/ sau prestat de Furnizorul/ de servicii relevant, inainte de a finaliza tranzactia cu AGENTIA sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.

## **2. PRETURI, CONDITII SI TERMENE DE PLATA. REZERVARE.**

### **2.1. PRET ##BOOKING\_TOTAL## ##BOOKING\_CURRENCY##.**

**2.1.1.** Prețul Serviciului Unic de Calatorie este specificat in ANEXA CONTRACT/ Factura Fiscala și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției si alte cheltuieli pentru intermedierea Serviciilor Unice de Calatorie, TVA.

**2.1.2.** Preturile in vigoare la momentul rezervarii/ achizitiei serviciului unic de calatorie se vor aplica pentru acea rezervare/ achizitie, cu obligatia respectarii de catre Calator a Conditiiilor si Termenelor de plata din prezentele Conditii generale sau ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala.

**2.1.3.** Ne rezervam dreptul de a modifica oricand, inainte de efectuarea unei rezervari ferme, preturile practicate, Conditiiile si Termenele de plata din prezentele Conditii generale.

## **2.2. CONDITII SI TERMENE DE PLATA**

### **2.2.1. Transportul de pasageri**

**a.** Bilete de avion (linie, charter, low-cost): 100% din pret la momentul rezervarii si emiterii.

**b.** Bilete de autocar (companii de linie, charter, low-cost): 100% din pret la momentul rezervarii.

### **2.2.2. Cazari in hoteluri, moteluri, vile, pensiuni, etc cu tipul de masa specificat**

**a.** Ofertă STANDARD: 30% din pret la inscriere/ rezervare + 70% din pret cu minim 45 zile înainte plecării;

**b.** Ofertă EARLY BOOKING: 30% din pret la inscriere/ rezervare + 20%-50% din pret la termenul limita al ofertei Early Booking + diferenta cu minim 45 zile înainte plecării.

**c.** Oferte nerambursabile (non refundable) si altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/ Prestator: 100% din pret la inscriere/ rezervare;

**2.2.3. Inchirierea de autoturisme (rent a car):** 30% din pret la rezervare + 70% din pret cu minim 45 zile inainte de data preluarii mijlocului de transport

**2.2.4.** Alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie

**a.** Bilete de intrare pentru diferite evenimente (musicale, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, transferuri: 100% la rezervare.

**b.** Activitati (tururi de oras, vizite, croziere de 1 zi, etc): 100% la rezervare.

**2.2.5.** In cazul in care in ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de la punctul 2.2., intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala.

**2.2.6.** Plata serviciilor de călătorie externe aferente **ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala** se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată sau în RON la cursul de vânzare al bancilor comerciale din ziua platii, + 2%.

**2.2.7.** În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, toate costurile bancare vor reveni călătorului.

## **2.3. REZERVARI**

**2.3.1.** Procesarea si confirmarea rezervarii se va efectua de AGENTIE, in baza ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala sau a prezentelor Conditii generale.

**2.3.2.** Calatorul trebuie sa furnizeze AGENTIEI numele complete si data nasterii tuturor celor inclusi in rezervarea sa, conform actelor de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care vor fi utilizate in calatorie. In caz

contrar, Calatorul isi asuma intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor costuri suplimentare, pentru corectarea datelor eronate, valoarea acesteia fiind stabilita de fiecare Furnizor/ Prestator in parte.

**2.3.3.** Calatorul are obligatia sa furnizeze AGENTIEI datele corespunzatoare de contact la care poate fi gasit in orice moment (numarul de telefon mobil si adresa de e-mail). Este responsabilitatea CALATORULUI sa se asigure de corectitudinea si accesul permanent la acestea. AGENTIA nu isi asuma raspunderea pentru daunele care decurg nerespectarea cerintele mentionate mai sus.

**2.3.4.** In cazul in care o persoana, face rezervarea in numele unuia sau mai multor Calatori, se considera ca aceasta persoana accepta prezentele Conditii generale in nume propriu si in numele tuturor Calatorilor indicati in rezervare si se obliga sa le aduca la cunostinta acestora din urma toate informatiile necesare, puse la dispozitie de AGENTIE.

**2.3.5.** In plus, in cazul in care detaliile de contact ale persoanei de la p. 2.3.4, sunt indicate in rezervare, CALATORUL este de acord ca aceasta persoana:

**a.** va fi raspunzatoare pentru primirea si retransmiterea oricaror comunicari/oricarei corespondente (inclusiv modificari, amendamente si anulari) din partea AGENTIEI sau a Furnizorilor/ Prestatorilor de servicii in legatura cu rezervarea catre toti Calatorii din rezervare;

**b.** va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de AGENTIE persoanei care face rezervarea. In plus, in cazul in care CALATORUL nu transmite AGENTIEI instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

**2.3.6.** Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicită de CALATOR si accepta impreuna si sunt de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre VIOTOP TRAVEL , cat si de catre Furnizori/ Prestatori **##DETALII\_TO1##**a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in capitolul **Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal**.

**2.3.7.** CALATORUL / CALATORII este/ sunt obligati să prezinte la Furnizorul / Prestatorul Serviciului unic de Calatorie (compania de transport/ recepția unității de cazare/ alti furnizori) actele de identitate, precum și **documentul de călătorie eliberat de Agenție** (voucher, bilet, confirmare, etc.), după efectuarea plății integrale, în vederea acordării serviciilor.

**2.3.8.** CALATORUL este obligat să achite la recepția unității de cazare taxa de stațiune/ salubritate/ alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor la Agenție.

### **3. RENUNTARI, MODIFICARI, PENALIZARI.**

In situatia in care masurile luate de catre autoritati impun restrictii de calatorie, care ingreuneaza sau fac imposibila executarea pachetului de servicii de calatorie, agentia intermediara ofera turistului doar optiunile primite de la agentia organizatoare. Va rugam sa tineti cont ca exista posibilitatea ca de la momentul rezervarii Dvs pana in momentul plecarii, sa se modifice conditiile de calatorie pentru destinatia Dvs. ( solicitare test PCR-negativ, vaccin, declaratie, etc).Agentia de turism intermediara nu-si asuma responsabilitatea pentru astfel de modificari, anulara serviciilor turistice atragand de la sine, penalizari conform anexa-contract.

În cazul în care Calatorul renunță la Serviciul Unic de Calatorie extern/ intern care face obiectul **ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala**, el datorează Agenției **penalizări**, in functie de momentul la care se face renuntarea si taxa de serviciu inclusa in pretul contractului in valoare de 25 euro/ pers, după cum urmează:

#### **3.1. Transportul de pasageri**

**3.1.1.** Bilete de avion (linie, charter, low-cost): 100% din pret din momentul rezervarii.

**3.1.2.** Bilete de autocar (companii de linie, charter, low-cost): 100% din pret din momentul rezervarii.

#### **3.2. Cazari in hoteluri, moteluri, vile, pensiuni, etc cu tipul de masa specificat**

##### **3.2.1. Ofertă STANDARD si Oferta EARLY BOOKING:**

Conditiiile standard sunt:

a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii; + taxe de serviciu de 25 euro/pers

b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii; + taxe de serviciu de 25 euro/pers

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii; + taxe de serviciu de 25 euro/pers

d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip

Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

Conditiiile standard vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile din ANEXA CONTRACT

**3.2.2. Oferte nerambursabile (non refundable) si altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/ Prestator:** 100% din pret din momentul rezervarii

**3.3. Inchirierea de autoturisme (rent a car):** a. 100% din pret

**3.4. Alte servicii turistice** care nu sunt parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie

**a.** Bilete de intrare pentru diferite evenimente (musicale, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, transferuri: 100% din pret din momentul rezervarii.

**b. Activitati (tururi de oras, vizite, croziere de 1 zi, etc):**a.100% din pret

**3.5.** In cazul in care in ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentele conditii, intotdeauna se aplica penalizarile din ANEXA CONTRACT / Factura Fiscala, la care se adauga retinerea taxei de serviciu in valoare de 25 euro/ pers.

**3.6.** În cazul în care CALATORUL care a rezervat un Serviciu Unic de Calatorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în ANEXA CONTRACT/ Factura Fiscala/ alt înscris, pentru a achita restul de plată, rezervarea se consideră anulată de drept, iar AGENTIA are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la punctul 3.

**3.7.** Penalizările echivalente cu cele mai sus se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, sau de a intra pe teritoriul țării de destinație, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

**3.8.** Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la Serviciul Unic de Calatorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

**3.9.** Toate sumele menționate la capitolul Renunțari si Penalizari se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al Serviciului de Calatorie achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

#### **4. INFORMATII NECESARE CALATORIEI.**

**4.1.** Pentru calatoria in tari membre ale Uniunii Europene este nevoie de un pasaport valabil cel puțin 6 luni de la data terminării calatoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria in tari care nu sunt membre ale Uniunii Europene este nevoie de pasaport valabil cel puțin 6 luni de la data terminării calatoriei. Pentru informatii complete legate de tarile pentru care accesul se face pe baza de viza turistica sau de transit, va rugam sa consultati site-ul Ministerului Afacerilor Externe /www.mae.ro si al Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).

AGENTIA nu isi asuma nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre CALATOR a conditiilor de calatorie mentionate mai sus sau in cazul in care documentele de calatorie sunt necorespunzatoare sau incomplete.

**4.2.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (calatoria cu minori, numel schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini

toate cerintele legale. Pentru o informare optima, AGENTIA recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).

In cazul in care Calatorul nu isi respecta aceasta obligatie AGENTIA este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

**4.3.** Se recomanda Calatorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

**4.4.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

**4.5.** In cazul sejururilor in afara Romaniei, Calatorul are obligatia sa respecte programul local de acordare a serviciilor: cazarea se face incepand cu ora 16:00 a zilei de intrare si se termina, de regula in intervalul 09:00-12:00 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie). Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

**4.6.** Toate unitatile de cazare sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul. Dimensiunile, dotarile si orientarea camerelor pot sa difere chiar si la hoteluri de aceeasi categorie. Informatiile si fotografiile prezentate in site-uri si materiale publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si avand caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din site-uri si materiale publicitare. Dimensiunile si confortul camerelor cu pat suplimentar pentru a 3-a/ 4-a persoana nu corespund intotdeauna cu cele ale camerelor standard. Patul suplimentar nu este de obicei la fel de comod ca unul normal. Camerele cu 1 pat (single) sunt de obicei mai mici si nu intotdeauna au o asezare avantajoasa.

**4.7.** Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare 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.

**4.8.** In situatia de suprazervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, AGENTIA impreuna cu furnizorii de servicii va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul.

**4.9.** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. AGENTIA nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

**4.10.** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de plecare si orarele vor fi suportate de catre acesta.

**4.11.** Pentru calatoria in strainatate recomandam incheierea unei asigurari medicale valabila pe perioada deplasarii indiferent de tara pe care o vizitati, precum si a unei asigurari storno privind riscul anularii Serviciilor Unice de Calatorie.

## **5. RESPONSABILITATE**

**AGENTIA**, in calitatea sa de intermediar de Servicii Unice de Calatorie, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea Serviciului Unic de Calatorie de catre Furnizor/ Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea Serviciului Unic de Calatorie se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

AGENTIA este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea Serviciului Unic de Calatorie in urmatoarele cazuri:

- vina exclusiva a calatorului si/ sau a Prestatori / Prestatorului
- insolvabilitatea, insolventa sau falimentul Prestatori / Prestatorului ##DETALII\_TO1##
- cauze de forță majoră sau împrejurări pe care nici AGENTIA, 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 etc.
- greve, conflicte politice, război, catastrofe, pandemii, pericol public, atac terorist, embargo international.
- pierderea de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului;
- vina unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

Transportatorii aerieni, fără a cere acordul AGENTIEI au dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, AGENTIA nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în rezervare/ biletul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, Companiile aeriene sunt obligate să asiste călătorii conform Regulamentelor Parlamentului European în materie de compensare și de asistență a pasagerilor. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între Calator și transportator.

## **6. RECLAMATII**

### **1. RECLAMAȚIA/RECLAMAȚIILE**

**1.1.** Prin reclamație se înțelege sesizarea scrisă (cererea, solicitarea, plângerea etc.), adresată Agenției de turism VIOTOP TRAVEL (denumită în continuare VIOTOP TRAVEL sau AGENȚIA) de către consumator, privind neprestarea serviciilor de călătorie/pachetului de servicii de călătorie, ori constatarea unei neconformități în legătură cu calitatea și/sau prestarea serviciilor de călătorie și/sau a pachetelor de servicii de călătorie, achiziționate de consumator de la sau prin intermediul VIOTOP TRAVEL.

**1.2.** Orice consumator de servicii de călătorie/pachete de servicii de călătorie – persoană fizică, poate adresa o reclamație privind activitatea directă a VIOTOP TRAVEL și/sau activitatea/conduita comercială a furnizorilor/prestatorilor de servicii de călătorie sau a agențiilor de turism organizatoare, a căror servicii de călătorie/pachete de servicii de călătorie au fost intermediare de VIOTOP TRAVEL.

**1.3.** În cazul în care reclamația se referă la intermedierea de către VIOTOP TRAVEL a serviciilor de călătorie (cum ar fi de ex. în cazul achiziționării separate de către consumator a biletelor de transport, serviciilor de cazare, rent-a-car, altor servicii turistice, etc.) sau a pachetelor de servicii de călătorie, consumatorul se poate adresa cu reclamația fie direct Prestatori /prestatorului ##DETALII\_TO1## serviciilor de călătorie sau organizatorului pachetelor de servicii de călătorie, fie poate depune reclamația la VIOTOP TRAVEL. În această ultimă situație, VIOTOP TRAVEL, în calitate de agenție de turism intermediară, va transmite Prestatori /prestatorului sau agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, reclamația depusă.

1.4. VIOTOP TRAVEL nu poarta nici o răspundere pentru nesoluționarea sau soluționarea nefavorabilă a reclamațiilor adresate prestatorilor/furnizorilor sau agenției de turism organizatoare, privind serviciile și/sau pachetele de servicii de călătorie intermediare de AGENȚIE.

## 2. TRANSMITEREA, ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

### 2.1. Modalități de transmitere a reclamațiilor:

a) pentru serviciile de călătorie intermediare de VIOTOP TRAVEL, altele decât pachetele de servicii de călătorie, consumatorul va transmite direct prestatorului/Prestatori ##DETALII\_TO1## reclamația sa, imediat ce a constatat neconformitatea, respectând procedura de reclamații și datele de contact puse la dispoziție de către prestator/furnizor.

În cazul în care consumatorul nu a reclamat imediat la prestator/furnizor neconformitatea constatată, acesta poate, în cel mult 30 de zile calendaristice de la data când aceste servicii trebuiau prestate/furnizate, să depună o reclamație la prestator/furnizor prin intermediul VIOTOP TRAVEL, după cum urmează : prin e-mail la adresa: rezervari@viotoptravel.ro

## 3. RELAȚIA CONSUMATOR – VIOTOP TRAVEL – ALT COMERCIANT

3.1. VIOTOP TRAVEL intermediază pentru consumatori rezervarea/achiziționarea serviciilor de călătorie și/sau achiziționarea pachetelor de servicii de călătorie de la alți comercianți (furnizorii/prestatorii serviciilor de călătorie, agențiile de turism organizatoare, etc.). Prin activitatea de intermediere desfășurată de VIOTOP TRAVEL se înțelege activitatea de contractare, de facturare și de încasare a contravalorii serviciilor de călătorie și/sau a pachetelor de servicii de călătorie, în numele și pe seama Prestatori /prestatorului ##DETALII\_TO1## sau a agenției de turism organizatoare.

3.2. Reclamațiile privind serviciile de călătorie sau pachetele de servicii de călătorie intermediare de AGENȚIE nu pot fi rezolvate direct de către VIOTOP TRAVEL. Prin urmare, reclamațiile consumatorilor adresate VIOTOP TRAVEL cu privire la aspectele anterior menționate, vor fi redirecționate către furnizorii/prestatorii serviciilor de călătorie și/sau agențiile de turism organizatoare a pachetelor de servicii de călătorie.

3.3. Răspunsul Prestatori ##DETALII\_TO1## /prestatorului serviciilor de călătorie sau agenției de turism organizatoare a pachetului de servicii de călătorie, comunicat către VIOTOP TRAVEL va fi transmis consumatorului în cel mult 10 zile lucrătoare de la primirea acestuia.

## 7. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL -GDPR - , ##CLIENT\_NAME##

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

7.1. AGENTIA poate prelucra următoarele date cu caracter personal: **nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. Carte de identitate si sau Pasaport, CNP, data nasterii, apartenenta la syndicate, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).**

7.2. Persoane vizate: călători, reprezentanți /împuțerniciți/ persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/ autorităților publice.



**7.3.** Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza corespondentei, ANEXA CONTRACT/ Factura Fiscala, etc în **următoarele scopuri:**

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/ sau comercializarea serviciilor unice de calatorie, a serviciilor de calatorie asociate și/sau pachetelor de servicii de călătorie, executarea contractelor, respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale fata de Calator;
- In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

**7.4.** AGENTIA va considera toate informațiile colectate de la Calator ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de Calator, respectiv partenerilor VIOTOP TRAVEL, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor, Calator nu ar putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul Calatorului, expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele cu caracter personal ale Calatorului catre autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, politie, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

**8.5.** AGENTIA va prelucra datele cu caracter personal ale Calatorului pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, in cazul in care CALATORUL sau reprezentantul legal/împuternicit va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către AGENTIE pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

**8.6.** Conform prevederilor legale aplicabile, CALATORUL sau reprezentantul legal/împuternicit **beneficiaza de următoarele drepturi:** dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat" prin solicitare scrisa pe mail [protectiedate@viotoptravel.ro](mailto:protectiedate@viotoptravel.ro)), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

**8.7.** Pentru exercitarea acestor drepturi Calatorul se poate adresa S.C. AGENTIA DE TURISM VIOTOP TRAVEL SRL prin transmiterea unei cereri scrise, la adresa: de e-mail [rezervari@viotoptravel.ro](mailto:rezervari@viotoptravel.ro)

## **9. DISPOZITII FINALE**

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

**9.2.** Prevederile prezentelor Conditii generale vor fi interpretate conform legilor din Romania.

**##CLIENT\_NAME## Am primit Oferta si Condițiile Generale de Rezervare a Serviciilor Unice de Calatorie.**

**Semnatura calator,**  
##CLIENT\_NAME##

**Agentia de turism intermediara,**  
Viotop Travel  
Data,  
##BOOKING\_DATE##