

Contract de colaborare pentru comercializarea pachetelor de servicii de călătorie

Nr. _____ din _____

PĂRȚILE CONTRACTANTE

S. C. KUSADASI S.R.L., cu sediul social și adresa de corespondență în București, B-dul Iancu de Hunedoara, nr. 36, sector 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/12016/1998, Cod Unic de Înregistrare RO 11277415, Registrul de Evidența a Prelucrării de Date cu Caracter Personal numărul 6961, titulară a Licenței de turism nr. 52/2018, pentru **Agenția de Turism Kusadasi**, conturi bancare deschise la Garanti Bank RO88UGBI0000512003937RON/RO81UGBI0000512003938EUR/RO78UGBI000051200393 9USD, **telefon de urgență 0762.651.850** email: secretariat@kusadasi.ro, reprezentată prin dl. YAPICI HASAN, în calitate de administrator, denumită în continuare **AGENȚIE ORGANIZATOARE**

și:
S.C......**SRL**, cu sediul în punct
de lucru, tel:, e-mail
....., Nr. Registrul Comerțului, Cod Unic
de Înregistrare, titulară a Licenței de turism nr.
..... pentru **Agenția de Turism**,
telefon de urgență..... Cont.....deschis la banca
....., reprezentată prin Dl/Dna, în calitate de
..... numita în continuare **AGENȚIE COLABORATOARE**

Părțile au convenit încheierea prezentului contract

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie promovarea și comercializarea de către Agenția Colaboratoare **în nume propriu, dar pe seama Agenției Organizatoare**, a pachetelor de servicii de călătorie, serviciilor individuale și a biletelor de avion ale Agenției Organizatoare.

1.2. Prezentul contract își produce efecte juridice pentru rezervările făcute începând cu data semnării lui. Rezervările făcute înaintea acestei date, rămân sub incidența clauzelor contractului anterior încheiat între părți, contract care va înceta de drept la data finalizării prestării efective a ultimului pachet de servicii turistice care face obiectul lui.

1.3. Pentru rezervările serviciilor individuale și pentru biletele de avion, nu vor fi aplicabile articolele din prezentul contract care se referă la garantarea pachetelor de servicii de călătorie în caz de insolvență și nu vor fi raportate la Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri.

1.4. Prevederile privind rezervările, confirmările, modificările și anulările și utilizarea B2B sunt incluse în **Anexa nr.1** și fac parte integrantă din prezentul contract.

2. DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI ORGANIZATOARE

2.1. Să garanteze cu instrumente proprii de garantare doar încasările primite de la sau pe seama călătorilor, conform OMT nr. 156/2019 emis de Ministrul Turismului, așa cum a fost modificat prin OMT nr. 874/2019.

2.2. Să raporteze lunar informațiile referitoare la pachetele de servicii de călătorie comercializate conform prevederilor legale.

2.3. Să răspundă de buna executare a pachetelor de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie conform prevederilor O.G. nr.2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

2.4. Să acorde Agenției Colaboratoare asistența și consultanța de specialitate în vederea comercializării produselor și pachetelor sale de servicii de călătorie.

2.5. Să pună la dispoziția Agenției Colaboratoare toate informațiile privind produsele și pachetele de călătorie, respectiv prețurile și condițiile de vânzare a produselor turistice externe operate, prin site-ul www.kusadasi.ro sau/și B2B, astfel:

- Informațiile cu privire la **datele scadente de plata** se regăsesc în B2B, la fiecare pachet în parte
- informațiile referitoare la **condițiile de anulare, modificare** etc. se regăsesc în www.files.parteneri.ro, sau în B2B la fiecare pachet în parte

2.6. Să răspundă, fără întârzieri nejustificate, cererilor de rezervare/ modificare/ anulare ale Agenției Colaboratoare.

2.7. Să elibereze documentele de călătorie după achitarea integrală a serviciilor de către Agenția Colaboratoare.

2.8. Agenția Organizatoare nu e responsabilă pentru eventualele greșeli sau date eronate menționate de Agenția Colaboratoare, care generează costuri suplimentare în caz de corectare.

2.9. Agenția Organizatoare nu este responsabilă pentru serviciile neconfirmate sau neincluse în pachet, chiar dacă Agenția Colaboratoare a emis voucherele sau biletele proprii pentru aceste servicii.

2.10. Agenția Organizatoare își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului de servicii de călătorie, cu excepția prețului acestuia, înainte de începerea executării pachetului, cu informarea Agenției Colaboratoare prin email.

2.11. Să informeze Agenția Colaboratoare, cu minim 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, despre majorarea tarifelor ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv.

2.12. Să informeze Agenția Colaboratoare, fără întârzieri nejustificate, cu privire la modificările semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de călătorie (destinația, mijloacele de transport, locația, serviciile de masă, excursii), sau cu privire la faptul că nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat.

2.13. Agenția Organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie din motive neimputabile acesteia și poate oferi rambursarea completă a tuturor încasărilor efectuate pentru pachet, cu reținerea comisionului pentru prestațiile efectuate până la data încetării, care este suportat de călător în caz de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din cazurile prevăzute de art. 13 alin. (5) din O.G. nr. 2/2018, printre care se află și cazul de nerealizare a numărului minim de persoane, respectiv a procentului de 75% din capacitatea mijlocului de transport.

2.14. Să respecte prevederile art. 14 din O.G. nr. 2/2018 în cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

2.15. Agenția Organizatoare nu își asumă nici o obligație și nu răspunde față de Agenția Colaboratoare și/sau clienții acesteia cu privire la obținerea vizelor turistice, pentru a beneficia de pachetul de servicii de călătorie. De asemenea, Agenția Organizatoare nu are obligația de a informa Agenția Colaboratoare și/sau pe clienții acesteia cu privire la regimul vizelor sau a altor condiții speciale de intrare/ședere aplicabile statelor pe al căror teritoriu se execută serviciile de călătorie achiziționate de la Agenția Organizatoare. Aceasta obligație de informare precum și eventualele obligații de despăgubire a călătorilor în urma nerespectării ei revin în întregime Agenției Colaboratoare. În funcție de destinație, Agenția Colaboratoare trebuie să comunice călătorilor că este necesară prezentarea unui pașaport valabil minim 6 luni de la ieșirea din țară. Întrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Agenția Colaboratoare trebuie să comunice călătorului că are și el obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) precum și de a îndeplini toate cerințele existente la data călătoriei. Agenția Colaboratoare trebuie să comunice călătorilor faptul că și minorii cu vârste mai mici de 14 ani trebuie să aibă pașaport valabil minim 6 luni de la ieșirea din țară și că minorii cu vârste cuprinse între 14 și 18 ani trebuie să respecte aceleași condiții precum adulții.

2.16. În cazul în care, din motive obiective, unele servicii de călătorie nu au fost prestate în întregime, Agenția Organizatoare va rambursa contravaloarea serviciilor neprestate.

2.17. Să restituie Agenției Colaboratoare, în cazul în care aceasta nu are debite scadente față de Agenția Organizatoare, contravaloarea încasată a pachetelor de călătorie, în termen de maxim 14 zile de la data anulării sau neprestării acestora, respectiv contravaloarea rămasă a pachetelor de călătorie ca urmare a aplicării condițiilor de anulare și a penalităților aferente produsului anulat/ modificat/neefectuat, prevăzute la Cap. 7 din prezentul contract.

2.18. Să anunțe neîntârziat Agenția Colaboratoare, în caz de modificare a termenelor de anulare și plată prevăzute în prezentul contract.

2.19. Agenția Organizatoare va reconfirma Agenției Colaboratoare cu minim 2 zile înaintea plecării, orele finale (definitive) de plecare/întoarcere, escale și legături, locul de îmbarcare.

2.20. Agenția Organizatoare își rezervă dreptul de a anula rezervările pachetelor de servicii de călătorie comandate de Agenția Colaboratoare, dacă aceasta nu respectă termenele de plată de pe facturi, fără vreo formalitate prealabilă. În acest caz, întreaga răspundere revine Agenției Colaboratoare.

2.21. Agenția Organizatoare are dreptul de a bloca accesul Agenției Colaboratoare în sistemul B2B, dacă aceasta are debite restante. Accesul se va debloca în momentul achitării debitelor.

2.22. În raporturile dintre părți, Agenția Organizatoare răspunde doar pentru sumele încasate de la Agenția Colaboratoare, nu și pentru sumele încasate de Agenția Colaboratoare de la călători și nevirate către Agenția Organizatoare.

2.23. Agenția Organizatoare nu va fi responsabilă, dacă unele servicii nu au putut fi executate în mod corespunzător sau deloc, datorită informațiilor incomplete sau eronate date de Agenția Colaboratoare ca, de exemplu, neintroducerea nr. de telefon al turistului, fapt care pune în imposibilitate ca reprezentanții Agenției Organizatoare de pe aeroport sau care fac transferurile, să ia legătura cu turiștii în caz de întârzieri sau neprezentări la punctele de întâlnire, sau de informare a acestora asupra orelor de plecare/sosire.

2.24. Să soluționeze în termen de 30 de zile, eventualele reclamații ale călătorilor depuse în termen de 7 zile de la întoarcerea din călătorie și transmise fără întârzieri nejustificate de către Agenția Colaboratoare.

2.25. Agenția Organizatoare nu este răspunzătoare față de Agenția Colaboratoare în cazul în care călătorii aceștia nu sunt mulțumiți de modul de rezolvare a reclamațiilor legate de aspecte independente de serviciile oferite de Agenția Organizatoare.

2.26. Să dețină toate autorizațiile necesare funcționării ca agenție de turism organizatoare, conform legislației în vigoare și să pună la dispoziția Agenției Colaboratoare informațiile despre polița de asigurare privind insolvabilitatea sa (nr. poliței de asigurare, data eliberării, asigurătorul, date de contact).

3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI COLABORATOARE

3.1. În baza acestui contract, Agenția Colaboratoare primește acces în sistemul de rezervări online B2B (denumit în continuare sistem B2B).

3.2. Agenția Colaboratoare are obligația de a completa corect "Formularul date agenții", pentru a putea primi toate notificările, confirmările sau corespondența referitoare la rezervări. Agenția Organizatoare este exonerată de orice răspundere dacă Agenția Colaboratoare nu își verifică adresele de email și nu ia la cunoștință de procedurile de lucru.

3.3. Să asigure, prin toate mijloacele publicitare puse la dispoziție de către Agenția Organizatoare, promovarea produselor de călătorie oferite de aceasta și să acționeze cu bună credință în relația cu Agenția Organizatoare și cu călătorii.

3.4. Să nu modifice sub nici o formă conținutul pachetelor fără acordul expres exprimat în scris al Agenției Organizatoare. În caz contrar, se va considera că Agenția Colaboratoare participă la combinarea pachetului de servicii de călătorie și devine Organizator alături de Agenția Organizatoare, având obligația de garantare pentru sumele achitate de călător împreună cu Agenția Organizatoare, răspunzând în cazul în care nu va respecta această obligație.

3.5. Să oferteze pachetele Agenției Organizatoare având obligația sa treacă condițiile importante prevăzute în B2B precum: penalități, scadențe, descrieri, etc.

3.6. Are posibilitatea să emită din sistemul B2B contractul, bonul de comandă și anexele cu călătorul, cu datele de identificare proprii ale Agenției Colaboratoare și cu condițiile de plată și penalizare ale Agenției Organizatoare.

3.7. Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, Agenția Colaboratoare va furniza călătorului informațiile standard prin intermediul formularelor din partea A sau B din Anexa nr.1 din O.G. nr.2/2018, precum și toate informațiile precontractuale prevăzute la art. 5 din OG nr.2/2018.

3.8. În cazul în care Agenția Colaboratoare nu va îndeplini cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare ale Agenției Organizatoare, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie cu călătorii, va suporta în locul călătorului respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

3.9. Dacă Agenția Colaboratoare va folosi contractul propriu de comercializare a pachetului de servicii de călătorie cu călătorul, va trebui să preia informațiile specifice ale Agenției Organizatoare privind date scadente, prețul pachetului, plăți, termene de anulare, taxa de rezervare, etc., ale fiecărui pachet în parte.

3.10. Să informeze călătorul că prețul pachetului conține costul serviciilor de călătorie, comisionul, TVA și **taxa de rezervare de 25 de euro/persoana** cu vârsta mai mare de 2 ani, care **va fi reținută de Agenție doar la încetarea contractului în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare**, conform prevederilor art. 6 alin. 2 coroborate cu art. 13 alin. 4 din OG nr. 2/2018, art. 1341 alin.1 și art. 1635 alin.1 din Codul Civil.

3.11. În cazul în care Agenția Colaboratoare nu încheie cu călătorul un contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie conform prevederilor legale, există posibilitatea ca acesta din urmă să nu fie despăgubit de societățile de asigurări care au emis polița de insolvență a Agenției Organizatoare.

3.12. Are obligația de a solicita titularilor de contract să semneze declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, prin care să se solicite:

- 1) acordul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul efectuării rezervării;
- 2) acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, în calitatea sa de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia;

În cazul în care titularul de contract nu își dă acordul de mai sus, nu se poate efectua rezervarea.

3.13. Întreaga responsabilitate privind obținerea și păstrarea acordurilor privind procesarea datelor personale în scopul rezervării revine Agenției Colaboratoare

3.14. Să informeze călătorul, cu minim 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, despre majorarea tarifelor comunicată de Agenția Organizatoare, urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv. Dacă creșterea prețului depășește 8% din prețul total al pachetului, Agenția Colaboratoare are obligația de a comunica călătorului că are opțiunea de a accepta modificarea propusă sau de a înceta contractul fără penalități.

3.15. Să informeze călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la modificările semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de călătorie (destinația, mijloacele de transport, locația, serviciile de masă, excursii), cu privire la faptul că Agenția Organizatoare nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, despre posibilitatea de a accepta modificările sau de a înceta contractul fără penalități de încetare și despre consecințele lipsei răspunsului în termenul de 5 zile și, după caz, la pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

3.16. Să nu trimită rezervarea fără încasarea avansului minim.

3.17. Să respecte termenele și modalitățile de plată a prestațiilor turistice prevăzute în prezentul contract.

3.18. Să încaseze de la călător penalizările aferente în cazul modificărilor/renunțurilor care presupun încetarea/anularea contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie.

3.19. Agenția Colaboratoare va fi singura răspunzătoare în fața călătorilor pentru daunele pricinuite de anularea serviciilor de călătorie, ca urmare a nerespectării de către aceasta a termenelor de plată.

3.20. Dacă Agenția Colaboratoare renunță, expres sau tacit, la serviciile rezervate, fără ca Agenția Organizatoare să aibă vreo culpă, va datora penalitățile prevăzute la Cap. 7 din prezentul contract.

3.21. Să verifice și să informeze călătorul, cu cel puțin 2 zile înainte de plecare, orele finale (definitive) de plecare/întoarcere, escale și legături, care sunt afișate pe site-ul Agenției Organizatoare www.kusadasi.ro/homes/flight și/sau trimise pe e-mail de la aceasta. Agenția Colaboratoare are obligația de a confirma primirea notificărilor și înștiințarea călătorilor.

3.22. Să verifice cu atenție, înainte de înscrierea călătorilor, documentele personale ale acestora pentru a scrie corect datele de identificare.

3.23. Este responsabilă pentru eventualele greșeli ale sale cum ar fi, de exemplu, completarea greșită a datelor personale ale călătorilor care generează costuri suplimentare în caz de corectare. Aceste penalități vor fi suportate de Agenția Colaboratoare.

3.24. Agenția Colaboratoare va răspunde în fața Agenției Organizatoare pentru penalitățile imputate de către furnizorii de servicii, ca urmare a anulării sau modificării rezervării sau pentru cheltuielile adiționale suportate de Agenția Organizatoare din cauza lipsurilor în efectuarea comenzilor.

3.25. Agenția Colaboratoare va suporta consecințele care decurg din dezinformarea sau furnizarea de informații incorecte, neclare sau neinteligibile către călători cu privire la conținutul pachetului de servicii de călătorie.

3.26. Va înmâna călătorului voucherele și biletele de transport din sistemul B2B al Agenției Organizatoare.

3.27. Să informeze călătorii cu privire la regimul vizelor sau a altor condiții speciale de intrare/ședere aplicabile statelor pe al căror teritoriu se execută serviciile de călătorie achiziționate de la Agenția Organizatoare. Răspunderea în cazul unor eventuale cereri de despăgubire ale călătorilor în urma nerespectării acestei obligații revine în întregime Agenției Colaboratoare.

3.28. În cazul anulării rezervării, ca urmare a neachitării acesteia de către Agenția Colaboratoare, aceasta va returna integral călătorului sumele încasate și nevirate Agenției Organizatoare.

3.29. Să aducă la cunoștința călătorilor starea de insolvență a Agenției Organizatoare și condițiile în care pot fi despăgubiți de societatea de asigurare.

3.30. Să dețină toate autorizațiile necesare funcționării ca agenție de turism organizatoare/intermediară, conform legislației în vigoare.

3.31. Pentru a primi informațiile în timp util Agenția Organizatoare recomandă înscrierea pe grupul facebook Parteneri Kusadasi.

3.32. Să ceară și să primească, de la Agenția Organizatoare, orice informație necesară realizării obiectului prezentului contract.

3.33. Agenția Colaboratoare are dreptul să cheme în garanție Agenția Organizatoare pentru plata despăgubirilor solicitate de călători ca urmare a neexecutării obligațiilor contractuale din vina Agenției Organizatoare.

3.34. Să păstreze confidențialitatea asupra clauzelor contractuale în raport cu alte agenții organizatoare.

4. COMISIONUL

4.1. Agenția Organizatoare va ceda Agenției Colaboratoare un comision valoric sau procentual din valoarea totală a fiecărui pachet de servicii de călătorie, produs și/sau serviciu de călătorie vândut.

4.2. Agenția Organizatoare va specifica comisionul cedat la fiecare tip de ofertă, pentru fiecare serviciu sau pachet de servicii în parte.

4.3. Agenția Organizatoare va factura pachetele de servicii de călătorie la prețul net, evidențiind comisionul cedat pe factură.

4.4. Nu se cedează comision pentru serviciile care nu sunt incluse în pachetele de călătorie (bilete de avion, taxe aeroport, pentru copii neplătitori de cazare, pentru suplimente de masa, vedere la mare etc.) sau la serviciile/pachete la care este specificat "NU SE CEDEAZĂ COMISION"

5. MODALITĂȚI ȘI TERMENE DE PLATĂ

5.1. Agenția Colaboratoare va elibera în nume propriu documentele fiscale, pentru produsele de călătorie comercializate către călători.

5.2. Serviciile turistice externe se vor factura de către Agenția Organizatoare în EURO, plata putându-se efectua de către Agenția Colaboratoare în EURO sau în LEI la cursul de vânzare (casa de schimb) de închidere (LAST) din ziua precedentă plății, comunicat de Alpha Bank, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.

5.3. Serviciile turistice interne se vor factura în LEI.

5.4. Plata serviciilor confirmate se va face conform termenelor de plată de pe factura fiscală, iar toate comisioanele bancare vor reveni părții care inițiază plata.

5.5. Pentru serviciile rezervate cu mai puțin de 15 zile înaintea plecării, serviciile se vor achita integral în maxim 24 ore de la data primirii confirmării, dar nu mai târziu de data începerii pachetului de călătorie.

5.6. Toate facturile emise de Agenția Organizatoare se regasesc în sistemul B2B, Agenția Colaboratoare având obligația de a le înregistra. Agenția Colaboratoare nu va putea invoca necomunicarea facturilor pentru a fi exonerată de obligația de plată a acestora.

5.7. În cazul efectuării plății, Agenția Colaboratoare va transmite Agenției Organizatoare pe e-mail, la incasari@kusadasi.ro, o copie a documentului de plată, cu menționarea numărului facturii pentru care s-a făcut plata.

5.8. NUMAI DUPĂ PLATA INTEGRALĂ, Agenția Organizatoare va elibera documentele de călătorie.

5.9. Pentru întârzieri la plată, Agenția Organizatoare va percepe penalități de 0,2% pe zi întârziere pentru sumele restante, până la achitarea integrală a serviciilor.

5.10. Pentru rezervările în sistem Early Booking (EB), în cazul neachitării tranșei de la finalul pragului de EB de către Agenția Colaboratoare, Agenția Organizatoare va refactura pachetul de servicii de călătorie fara reducerea de Early Booking.

5.11. Orice plată efectuată de Agenția Colaboratoare în baza prezentului contract va stinge datoriile cele mai vechi înregistrate la Agenția Organizatoare, indiferent de mențiunile făcute pe documentul de plată.

5.12. Agenția Colaboratoare, prin reprezentantul său legal, recunoaște faptul că sumele restante și neachitate la data scadentă către Agenția Organizatoare, reprezintă creanțe certe, lichide și exigibile ale KUSADASI SRL, împotriva sa.

5.13. Subsemnatul/a....., în domiciliat/ă....., identificat/ă cu C.I. seria.....nr.....emisă de.....la data de....., având CNP....., în calitate de reprezentant legal al Agenției Colaboratoare....., declar că mă oblig în solidar cu S.C.....SRL, față de KUSADASI SRL, la achitarea tuturor sumelor datorate, în cazul în care societatea nu-și îndeplinește obligațiile asumate prin prezentul contract și că renunț, în mod expres, la invocarea beneficiului de discuțiune și diviziune.

6. PENALITĂȚI ÎN CAZ DE MODIFICARE/ ANULARE

6.1. Agenția Colaboratoare poate face modificări semnificative (schimbarea perioadei sejurului, a hotelului, a structurii camerelor sau a altor servicii de călătorie, introducerea/eliminarea unei persoane, modificarea unui nume etc.) ale serviciilor contractate pentru care se percepe o taxă de procesare de 25 euro/persoană, la care se adaugă, dacă este cazul, diferențele de preț apărute în urma modificării.

6.2. Agenția Colaboratoare are obligația de a comunica călătorilor penalitățile ce pot decurge ca urmare a anulării serviciilor contractate, din motive proprii, după cum urmează:

6.2.1. Condiții standard de penalități:

- a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face de la data confirmării rezervării și până la a 31-a zi înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai puțin de 15 zile înainte de data plecării;
- d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator;
- e) Penalitățile de la pct. a), b) și c) sunt valabile și în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion și autocar, fără alte servicii.

6.2.2. Condiții speciale de penalități: se aplica în cazul ofertelor speciale, Early Booking (exemplu: avans de 100% către furnizori), Last minute, Black Friday, oferte târguri, etc. Valoarea penalitatilor se va stabili pentru fiecare pachet în parte și se va menționa într-o **anexă** la contractul cu călătorul.

6.3. Penalitățile menționate mai sus vor fi achitate Agenției Organizatoare de către Agenția Colaboratoare, indiferent dacă acestea au fost reținute sau nu călătorului.

6.4. În cazul unor evenimente invocate de călători (îmbolnăviri, decese), care se vor dovedi cu acte, precum și în cazul modificărilor aduse rezervărilor deja confirmate, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. Agenția Colaboratoare trebuie să informeze călătorul că, în aceste cazuri, poate activa asigurarea storno.

7. PROTECȚIA ÎN CAZ DE INSOLVENȚĂ

7.1. Polițele de asigurare în cazul insolvenței Agenției Organizatoare se găsesc în **Anexa 3**.

7.2. Polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie, așa cum sunt definite în O.G. 2/2018. Rezervările individuale sau biletele de avion nu sunt asigurate.

7.3. Polița de asigurare și celelalte instrumente de garantare ale Agenției Organizatoare vor fi reactualizate și vor fi publicate pentru a fi descărcate pe www.kusadasi.ro/contacts.

8. RECLAMAȚII

8.1. Agenția Organizatoare va răspunde de neconformitățile privind overbookingul, tipurile de camere rezervate, transferurile și transportul.

8.2. Alocarea camerelor se face exclusiv de către hotelier iar a locurilor în mijloacele de transport de către transportator, Agenția Organizatoare neavând niciun fel de prealocări.

8.3. Reclamațiile neconformităților privind informațiile prelabile făcute de Agenția Colaboratoare călătorului asupra oricărui aspect al pachetului turistic vor fi soluționate de către aceasta.

8.4. Agenția Colaboratoare are obligația de a informa călătorii că, în cazul în care prestatorii de servicii de călătorie de la fața locului, refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitățile privind curățenia, mâncarea și alte servicii care nu se pot dovedi decât prin constatarea la fața locului, să sesizeze, Protecția consumatorului din țara respectivă (datele de contact ale acestora se regăsesc în **Anexa 4**). Agenția Organizatoare nu poate fi făcută răspunzătoare pentru acest tip de neconformități.

8.5. Agenția Colaboratoare va transmite Agenției Organizatoare, fără întârzieri nejustificate, cererile sau reclamațiile călătorilor înregistrate în termen de 7 zile de la întoarcerea din călătorie.

8.6. Reclamațiile se primesc, în scris, numai din partea Agenției Colaboratoare și numai pentru serviciile contractate prin Agenția Organizatoare (sunt excluse reclamațiile referitoare la excursiile sau serviciile opționale neincluse în pachet, efectuate de călători – acestea se vor rezolva la fața locului cu agenția care a organizat aceste excursii).

8.7. Agenția Organizatoare va comunica răspunsul, în scris, Agenției Colaboratoare, în termen de 30 de zile.

9. FORȚA MAJORĂ

9.1. Forța Majoră este definită de art. 1351 alin. 2 Cod Civil ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care nu putea fi prevăzut la momentul semnării prezentului Contract, ce se află în afara controlului rezonabil al Părților și face executarea de către Părți a obligațiilor lor, stabilite în prezentul Contract, imposibilă sau dezavantajoasă într-o asemenea măsură încât aceasta, rezonabil, echivalează cu imposibilul.

9.2. Nici una dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea în mod necorespunzător - total sau parțial - a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră, așa cum este definită de lege.

9.3. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte în termen de maxim 48 de ore, de la momentul producerii evenimentelor definite de lege ca fiind forță majoră, intervenite în perioada derulării contractului și să notifice încetarea lor. În cazul în care părțile constată imposibilitatea derulării contractului, pot decide încetarea prezentului contract.

10. DURATA CONTRACTULUI

10.1. Contractul se încheie pe o perioadă nedeterminată, începând cu data semnării acestuia de către ambele părți.

11. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

11.1. Prezentul contract încetează în următoarele cazuri:

- a) prin acordul de voință scris al părților;
- b) prin denunțare unilaterală, cu un preaviz de 30 de zile înainte de data încetării;
- c) prin reziliere conform prevederilor art. 11.2. și 11.3.;
- d) oricare dintre părți este declarată în stare de incapacitate de plată sau a fost declanșată procedura de lichidare (faliment) înainte de începerea executării prezentului contract.

11.2. În cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor asumate în prezentul contract, oricare dintre părți poate rezilia prezentul contract în baza unei notificări adresate celeilalte părți, care va cuprinde un termen de remediere, de maxim 15 zile. Dacă partea în culpă nu a executat obligația în termenul fixat prin punerea în întârziere, cealaltă parte are dreptul de a declara prezentul contract reziliat.

11.3. Depășirea termenelor de plată de către Agenția Colaboratoare cu mai mult de 30 de zile, dă dreptul Agenției Organizatoare de a rezilia prezentul contract în baza notificării adresate în acest sens.

11.4. Rezilierea prezentului contract nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante, respectiv asupra pachetelor de călătorie în derulare și a obligațiilor financiare neonorate.

11.5. La încetarea evenimentelor care au determinat forța majoră, părțile vor stabili de comun acord dacă acest contract va fi continuat sau încetat. Apariția forței majore nu va exonera nici una din părți de obligațiile lor asumate înainte de data începerii forței majore.

11.6. Prevederile prezentului articol nu înlătură răspunderea părții care, în mod culpabil, a cauzat încetarea contractului.

12. CONFIDENȚIALITATE

12.1. Având în vedere că ambele părți obțin informații relevante din punct de vedere comercial, acestea se angajează să trateze confidențial toate aceste informații obținute (atât în scris cât și oral) în legătură cu planul de afaceri, produsele, serviciile, orice alte aspecte comerciale, precum și, în special, cu valoarea comisionului acordat.

12.2. Această prevedere nu se aplică informațiilor de cunoștință generală sau accesibile prin surse generale, în afara surselor respectivei părți. Prevederile de confidențialitate se aplică și perioadei următoare terminării contractului.

13. PROTECȚIA DATELOR

13.1. Părțile contractante se obligă să păstreze confidențialitatea asupra datelor calatorilor obținute în cadrul și datorită prezentului contract, conform prevederilor legale. Datele pot fi utilizate doar în cadrul legal prevăzut pentru publicitate, nu pot fi transmise la terțe părți și nu pot fi utilizate după terminarea contractului.

13.2. Părțile contractante se obligă să respecte prevederile Regulamentul (UE) 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, de la data intrării acestuia în vigoare, semnând în acest sens **Anexa 2**.

14. LITIGII

14.1. Eventualele litigii apărute în cursul realizării prezentului contract se vor soluționa pe cale amiabilă.

14.2. În cazul în care rezolvarea litigiilor nu este posibilă pe cale amiabilă, ele vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești de la sediul Agenția Organizatoare.

15. ALTE CLAUZE

15.1. Clauzele specifice fiecărui produs de călătorie sunt cuprinse în anexe și fac parte integrantă din contract.

15.2. Documentele de pe site-ul www.kusadasi.ro și files.parteneri.ro fac parte integranta din contract.

15.3. Părțile se obligă să-și execute obligațiile cu bună-credință și cu diligența unor profesioniști pe piața pe care acționează. Acestea sunt răspunzătoare în toate cazurile în care acționează cu rea - credință.

15.4. În cazul în care una din prevederile prezentului contract devine lovită de nulitate, aceasta nu va afecta celelalte prevederi ale prezentului contract. Prevederea lovită de nulitate va fi înlocuită cu o prevedere validă și aplicabilă care să corespundă scopului economic al prevederii lovită de nulitate. Același lucru se aplică și în cazul lacunelor contractuale.

15.5. Pentru rezervările în sistemul B2B – acestea se supun tuturor dispozițiilor contractului de comercializare a produselor create și derulate de Agenția Organizatoare. Rezervările și confirmările primite de Agenția Colaboratoare prin sistemul de rezervări on-line se pot face prin accesul printr-o parolă unică încredințată agenției partener. Agenția Colaboratoare își asumă obligația să nu comunice nimănui din afara societății această parolă și să facă proces verbal de încredințare pentru salariații care vor folosi această parolă. Agenția Organizatoare va prelucra informațiile din sistem exact așa cum au fost introduse, răspunderea pentru eventuale erori apărute la rezervare aparțin salariatului din cadrul Agenției Colaboratoare care a finalizat rezervarea în sistemul on-line. Pentru toate rezervările făcute prin parola atribuită Agenției Colaboratoare vor fi emise facturi fiscale în care vor fi reconfirmate serviciile comandate.

15.6. Agenția Colaboratoare va încărca pe https://www.kusadasi.ro/admin/agency_files/, la data încheierii prezentului contract și pe parcursul derulării contractului, în termen de 5 zile de la modificarea documentelor inițiale, copii conforme cu originalul, cu semnătura administratorului și ștampila societății, după următoarele documente:

- a) copie după Certificatul de Înregistrare / Certificatul de Înregistrare în scopuri de TVA ;
- b) copie după Licența de turism ;
- c) copie după Brevetul de turism ;
- d) certificat constatator eliberat de Registrul Comerțului / extras RECOM;
- e) formularul date agenții.

15.7. Agenția Organizatoare are afișate pe site-ul www.kusadasi.ro/contacts, toate documentele legale pentru desfășurarea activității de turism.

15.8. Prezentul contract se completează cu prevederile Codului civil și ale O. U. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

15.9. Modificarea prezentului contract poate fi făcută numai în scris, prin act adițional, cu acordul ambelor părți.

15.10. Prezentul contract, împreună cu modificările și anexele sale, care fac parte din contract, reprezintă voința părților și înlătură orice înțelegere orală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.

Prezentul contract a fost încheiat astăzi, în 2 (două) exemplare, din care unul pentru fiecare parte.

**AGENȚIA ORGANIZATOARE,
S.C. KUSADASI S.R.L.
Administrator
YAPICI HASAN**

**AGENTIA COLABORATOARE,
..... SRL
Director**

Părțile convin asupra următoarelor:

1. REZERVAREA PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE – sistemul de rezervari On-line (B2B-TV)

- 1.1. Agenția Organizatoare pune la dispoziția Agenției Colaboratoare sistemul de rezervare on-line - TOUR VISIO denumit B2B -TV, prin intermediul caruia devine posibilă rezervarea produselor organizate de Agenția Organizatoare
- 1.2. Pentru rezervările efectuate prin sistemul de rezervare on-line sunt valabile condițiile contractuale din prezenta.

2. ACCESUL IN SISTEMUL DE REZERVARI ON-LINE TOUR VISION (B2B-TV)

- 2.1. Agenția Organizatoare va pune la dispoziție un mod simplu de a accesa informațiile necesare privind efectuarea rezervărilor on-line, și anume accesând pagina web www.kusadasi.ro secțiunea (B2B-TV)
- 2.2. Accesul la programul de rezervari online se face pe baza de nume de utilizator și parolă, stabilite de către administratorul agenției colaboratoare.
- 2.3. Agenția Colaboratoare se angajează să utilizeze cu bună credință facilitățile de rezervare oferite de Agenția Organizatoare și își asumă responsabilitatea operațiunilor făcute sub acest nume de utilizator și parolă în sistemul de rezervari online.
- 2.4. Pentru fiecare punct de lucru se admit mai mulți utilizatori cu parole distincte, putându-se acorda dreptul de a vizualiza toate rezervările sau numai rezervările proprii.

3. REZERVĂRI, CONFIRMĂRI, MODIFICĂRI, ANULĂRI REZERVĂRI

3.1. REZERVĂRI

- 3.1.1. Agenția Colaboratoare va face rezervările în sistemul online B2B al Agenției Organizatoare
- 3.1.2. Cererile de rezervare trebuie să cuprindă, în mod obligatoriu, următoarele date: numele și prenumele călătorilor, data nașterii, nr. pasaport, data expirării pașaportului, cetățenia, telefonul mobil al călătorului pe care o să-l aibă în călătorie. Dacă la cererea unor terțe autorități, românești sau străine, este necesară colectarea unor date personale suplimentare ale călătorului, Agenția Colaboratoare are obligația de a le solicita și transmite Agenției Organizatoare.
- 3.1.3. După ce se face rezervarea, agenția colaboratoare poate emite din B2B contractul cu turistul sau Bonul de Comandă, cu datele de identificare proprii.
- 3.1.4. Toate pachetele de călătorie cuprinse în oferta Agenției Organizatoare, au la baza prețurile obținute pentru cetățenii români. Pentru cetățeni de alte naționalități se vor obține prețuri speciale de la furnizori, care poate să difere de cele ale cetățenilor români. De asemenea, trebuie verificate condițiile de călătorie ale cetățenilor de alte naționalitate din România în alte țări.

3.2. CONFIRMĂRI:

- 3.2.1. Rezervarea se consideră confirmată când în sistemul B2B se schimbă statusul rezervării în CONFIRM (confirmată) și se activează "Confirmarea pentru Agentie", care se poate printa. Nu se trimit emailuri de confirmare.
- 3.2.2. După confirmarea rezervării, aceasta devine fermă și orice modificare sau anulare va atrage după sine penalizări conform prezentului contract.
- 3.2.3. După confirmare se poate emite factura.
- 3.2.4. Solicitățile speciale ale călătorilor, care nu sunt cu plată, nu se vor confirma (ele fiind note trimise către furnizori pe care aceștia le pot accepta sau nu).

3.3. MODIFICĂRI

- 3.3.1. Modificările serviciilor cuprinse în pachet, precum și a perioadelor de intrare/ieșire se vor trimite numai pe e-mail și numai pe baza unei cereri trimise de către călător.
- 3.3.2. Pentru modificările semnificative (schimbarea perioadei sejurului, a hotelului, a structurii camerelor sau a altor servicii de călătorie, introducerea/eliminarea unei persoane, modificarea unui nume etc) ale serviciilor contractate se va percepe o taxă de procesare de 25 euro/persoană, la care se adaugă, dacă este cazul, diferențele de preț apărute în urma modificării.
- 3.3.3. Agenția Organizatoare va confirma modificarea și va emite factura de supliment sau reducere în cazul în care modificările au dus la schimbarea prețului.
- 3.3.4. Modificările privind numele, nr. pașapoarte, adrese, telefoane etc. se pot face de către agentie direct în B2B, fără a mai fi nevoie de trimiterea unui email.

3.4. ANULĂRI:

- 3.4.1. Penalizările pentru anulări sunt menționate în ofertele, newsletterele trimise de Agenția Organizatoare parteneri.kusadas.ro sau pe files.kusadas.ro;
- 3.4.2. Agenția Organizatoare va trimite confirmarea anulării pe email (în B2B statusul rezervării se schimbă în Cancel) rezervării însoțită obligatoriu de factura storno. Numai după primirea celor 2 documente rezervarea se consideră anulată.

3.5. TRANSMITEREA DOCUMENTELOR DE CĂLĂTORIE/PUNCTE IMBARCARE

3.5.1. Documentele de călătorie ale călătorilor (vouchere, bilete de avion, autocar) ale Agenției Organizatoare, se vor putea printa din sistemul B2B numai după ce rezervarea a fost achitată integral în contul bancar al Agenției Organizatoare.

3.5.2. **Agenția Organizatoare va trimite notificări (prin email) privind datele de plecare cu cel mult 2 zile înainte de plecare, Agenția Colaboratoare având obligația de a anunța călătorii să se prezinte la orele comunicate în punctele de imbarcare.** Dacă călătorii nu respectă orele de imbarcare menționate, neprezentându-se la locul de plecare, contravaloarea excursiei nu mai poate fi restituită, călătorul fiind pe deplin responsabil de consecințe. De asemenea, Agenția Colaboratoare are obligația de a confirma primirea notificării.

3.5.3. Agenția Organizatoare nu poate fi făcută responsabilă de neinformarea turistilor, dacă Agenția Colaboratoare nu a primit notificările pe email datorită unor probleme tehnice (casuta de email plină, intrarea corespondenței în SPAM, adresa de email greșită sau neverificată etc.)

3.5.4. De asemenea, în cazul în care, deși călătorul îndeplinește condițiile legale de trecere a frontierei, autoritățile locale îi refuză accesul, Agenția Organizatoare nu poate fi responsabilă de această situație, programul urmând a fi continuat cu restul grupului.

4. OBLIGAȚIILE PARTILOR ÎN DERULAREA REZERVĂRILOR ÎN SISTEMUL (B2B-TV)

4.1. Agenția Colaboratoare, prin semnarea prezentei anexe, ia la cunostință următoarele:

- a) rezervările și comenzile efectuate prin intermediul sistemului de rezervare on-line funcționează ca rezervări automate; numele de utilizator și parola (cu ajutorul cărora este posibilă intrarea în sistem și efectuarea rezervării) au rol și funcție de identificare, înlocuind semnătura autorizată și stampila firmei.
- b) rezervările efectuate prin sistemul de rezervare on-line sunt considerate valabile, fără retrimiteră a comenzii în formă scrisă, semnată și stampilată.
- c) rezervările și comenzile efectuate prin sistemul de rezervare on-line sunt ferme din momentul în care au fost finalizate de Agenția Organizatoare.
- d) trimiterea unei rezervări prin sistemul de rezervare nu înseamnă că aceasta este confirmată automat. Procedurile de confirmare, facturare și plată sunt stabilite în contractul, a cărui parte integrantă este prezenta Anexa.
- e) numele de utilizator și parola pot fi cunoscute și folosite numai de angajații Agenției Colaboratoare. Aceasta este responsabilă pentru modul de utilizare a numelui și a parolei, iar prin semnarea contractului garantează utilizarea adecvată a acestora și garantează nedivulgarea lor către terțe persoane.
- f) Anularile, modificările semnificative ale serviciilor se fac numai în scris prin e-mail sau la numerele de fax enunțate mai jos, Agenția Colaboratoare având sarcina să verifice în sistemul de rezervare online dacă Agenția Organizatoare a procesat anularile, respectiv modificările.
- g) Agenția Colaboratoare are obligația de a verifica dacă în sistemul de rezervare este introdusă plata aferentă rezervării.
- h) Documentele de călătorie (voucher, bilete de avion) se pot printa numai în cazul în care pachetul de călătorie a fost achitat integral, excepție făcând bonul de comandă/contractul, care poate fi listat imediat după ce a fost făcută rezervarea, pentru a putea fi înmănată călătorului.
- i) Agenția Colaboratoare definește adresa de **e-mail** adresa oficială de corespondență (verificabilă în permanentă) la care Agenția Organizatoare va trimite detaliile privind rezervările (confirmarea/ neconfirmarea cererii de rezervare, orele plecării/sosiri sau orice modificări produse ulterior trimiterii cererii de rezervare).
- j) În cazul în care agenția are mai multe puncte de lucru și mai mulți utilizatori, administratorul agenției va introduce în B2B datele punctelor de lucru precum și a utilizatorilor în modulul de administrare a B2B. Întreținerea și menținerea funcționării

adecvate a adreselor de e-mail mai sus mentionate intra in obligatiile Agenției Colaboratoare.

k) Agenția Colaboratoare (sediul central) isi asuma raspunderea pentru informarea punctelor sale de lucru despre modalitatea utilizarii prezentului sistem de rezervare on-line si despre conditiile contractuale prezente.

l) Agenția Organizatoare se obliga sa transmita orice modificare asupra rezervarii conform contractului, dar cu o zi inainte de plecare, Agenția Colaboratoare are si ea obligatia sa verifice daca sunt modificari in programul de călătorie.

5. PRECIZARI SUPLIMENTARE

5.1. Adresele de e-mail si numerele de fax la care se fac rezervari, modificari, anulari se gasesc pe pagina web www.kusadasi.ro, la Sectiunea Contact / Relatii cu agentii de turism.

5.2. Prezenta anexa se poate modifica numai in scris, semnata de ambele parti.

5.3. Redactată in doua exemplare, cate un exemplar pentru fiecare parte, prezenta anexa este valabila impreuna cu Contractul de distribuție, fiind parte integranta a acestuia.

5.4. In cazul utilizarii necorespunzatoare a sistemului de rezervare, Agenția Organizatoare are dreptul de a retrage numele de utilizator si parola, Agenția Colaboratoare pierzand dreptul de utilizare a sistemului de rezervare.

**AGENȚIA ORGANIZATOARE,
S.C. KUSADASI S.R.L.
Administrator
YAPICI Hasan**

**AGENTIA COLABORATOARE,
..... SRL
Director.**

Părțile convin asupra următoarelor:

ACORD PRIVITOR LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1) **KUSADASI S.R.L.**, cu sediul social si adresa de corespondenta în Bucuresti, B-dul Iancu de Hunedoara, nr. 36, sector 1; înregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/12016/1998, cod unic de înregistrare RO11277415, Registrul de Evidenta a Prelucrării de Date cu Caracter Personal numărul 6961, titulara a Licenței de turism nr. 52/2018, conturi bancare deschise la Garanti Bank RO88UGBI0000512003937RON / RO81UGBI0000512003938EUR / RO78UGBI0000512003939USD, tel: 021.311.03.09 fax 021.311.03.15 email: secretariat@kusadasi.ro, reprezentata prin administrator dl.Yapici Hasan, în calitate de **OPERATOR** în continuare denumită „**AGENTIE ORGANIZATOARE sau PARTE**”,

și

2)..... **SRL**, cu sediul in Cod Unic de Înregistrare:....., Nr. Registrul Comertului:....., cu licenta nr. cont:..... deschis la banca :....., tel:..... fax:..... e-mail:....., reprezentata prin Dl / Dna in calitate de:..... în calitate de **OPERATOR** în continuare denumită „**AGENTIE COLABORATOARE sau PARTE**”.

Operatorii sunt denumiți în continuare, în cadrul prezentului Acord, în mod colectiv „**Părțile**” și în mod individual, „**Partea**”, sau Agentie Organizatoare sau Agentie Colaboratoare.

INTRUCĂT:

- Între Agenția Organizatoare și Agenția Colaboratoare s-a încheiat un contract, în vederea comercializării pachetelor de servicii de calatorie (Contractul) în baza căruia părțile prelucrează Date cu caracter Personal;
- Părțile au convenit să încheie prezentul Acord pentru a asigura conformitatea cu prevederile Regulamentului UE 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal, acord care se referă exclusiv la asigurarea protecției datelor cu caracter personal;
- Prezentul Acord face parte integrantă din contractul dintre părți menționat mai sus;
- Părțile garantează că prelucrarea Datelor cu caracter personal a fost și va fi în continuare efectuată în conformitate cu prevederile relevante ale Regulamentului UE 2016/679 privind protecția datelor și nu încalcă prevederile relevante;

Având în vedere cele de mai sus, Părțile au convenit să încheie prezentul Acord cu următoarele prevederi:

1. DEFINIȚII

1.1. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 (denumit în continuare „Regulamentul”), părțile agreează următoarele definiții:

a) **Autoritatea de supraveghere** - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, www.dataprotection.ro ;

b) **Date cu caracter personal**: desemnează orice informații (orice suită de caractere, semne, cifre sau litere) referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (denumită în continuare „persoana vizată”). Este considerată a fi o „persoana fizică identificabilă” o persoană fizică ce poate fi identificată, în mod direct sau indirect, în special prin referire la un identificator, precum un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la mai multe elemente specifice proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

c) **Operator**: desemnează oricare dintre părți, care stabilesc scopurile și mijloacele de prelucrare a Datelor cu caracter personal;

d) **Responsabil de prelucrare**: Agenția Organizatoare sau Agenția Colaboratoare, după caz;

e) **Subcontractor**: desemnează aici orice organism terț părților Contractului care are o relație contractuală cu Agenția Organizatoare pentru furnizarea serviciilor care fac obiectul Contractului;

f) **Prelucrarea datelor cu caracter personal**: desemnează orice operațiune sau orice ansamblu de operațiuni efectuate de către Operator cu sau fără ajutorul unor procedee automatizate și aplicate datelor sau ansamblurilor de date cu caracter personal, precum culegerea, înregistrarea, organizarea, structurarea, păstrarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, comunicarea prin transmisie, difuzarea sau orice altă formă de punere la dispoziție, apropierea sau interconectarea, limitarea, ștergerea sau distrugerea acestora;

g) **Persoană vizată** : desemnează persoană indentificată sau identificabilă la care se referă datele cu caracter personal;

2. OBIECTUL ACORDULUI

2.1. Părțile semnatare a Contractului constată că, din perspectiva Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și, totodată, în conformitate cu reglementarea națională, sunt operatori de date cu caracter personal și responsabili cu prelucrarea și protecția datelor persoanelor fizice ale căror date personale sunt prelucrate în temeiul Contractului sau în actele adiționale, anexe etc. ce fac parte integrantă din Contract, inclusiv sunt responsabili cu prelucrarea și protecția datelor persoanelor fizice semnatare a Contractului. Părțile vor dispune toate măsurile rezonabile - tehnice, organizatorice și legale, pentru a se asigura că datele personale ale persoanelor vizate sunt prelucrate într-un mod care asigură în mod adecvat securitatea și confidențialitatea acestora.

2.2. Părțile semnatare, în calitate de operatori de date cu caracter personal, își asumă responsabilitățile și obligațiile prevăzute de normele legale incidente în domeniul protecției datelor cu caracter personal, astfel că toate datele personale aparținând persoanelor fizice care sunt prelucrate în temeiul Contractului sau în actele adiționale, anexe etc., fără limitare la nume, prenume, semnătură, adresa de e-mail, telefon, date CI/pasaport, etc. vor fi protejate astfel încât datele lor personale să nu ajungă la terțe persoane, iar la expirarea duratei Contractului aceste date vor fi șterse sau anonimizate. Datele personale pot fi puse la dispoziție doar în caz de litigiu, cercetări penale, existența unor controale din partea autorităților reglementate prin lege sau la cererea persoanelor vizate.

2.3. Părțile vor asigura persoanelor vizate dreptul de acces la datele personale și dreptul de a corecta orice astfel de date, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Responsabilii cu protecția datelor cu caracter personal ai Părților vor asigura răspunsurile la solicitările persoanelor vizate și vor analiza toate cererile persoanelor vizate ale căror date cu caracter personal au fost prelucrate de către angajații/reprezenții Părților.

2.4. În cazul apariției/constatării unui incident de securitate Părțile vor dispune toate măsurile legale pentru limitarea urmărilor produse și vor notifica autoritatea națională competentă, precum și persoana/persoanele afectate, după caz.

3. DURATA ACORDULUI

3.1. Datele cu caracter personal vor fi prelucrate pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului încheiat între părți, cu referire la modul și perioada de stocare a datelor cu caracter personal.

3.2. Datele cu caracter personal trebuie păstrate într-o formă care permite identificarea Persoanelor vizate pe o perioadă care nu depășește perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate datele. Datele cu caracter personal pot fi stocate pe perioade mai lungi în măsura în care acestea vor fi prelucrate exclusiv în scopuri de arhivare, în interes public, în scopuri de cercetare științifică sau istorică ori în scopuri statistice, în conformitate cu art.89 alin.(1) din Regulament, sub rezerva punerii în aplicare a măsurilor de ordin tehnic și organizatoric adecvate prevăzute Regulament, în vederea garantării drepturilor și libertăților Persoanei vizate ("limitări legate de stocare").

4. TIPUL DE DATE CU CARACTER PERSONAL

4.1. Datele cu caracter personal ce sunt prelucrate de părți, necesare pentru îndeplinirea obiectului Contractului, în conformitate cu prevederile prezentului Acord sunt următoarele: nume, prenume, data nașterii, CNP, seria și numărul actului de identitate (C.I. sau pașaport), adresa, telefon, email și naționalitate.

4.2. Colectarea și prelucrarea inițială a Datelor cu caracter personal necesare, va fi realizată de către Agenția Colaboratoare. Atât Agenția Colaboratoare cât și Agenția Organizatoare sunt considerate a fi Operatori în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal menționate mai sus, transferate între părți sau, după caz, prelucrate în baza Contractului.

4.3. Agenția Colaboratoare va transfera către Agenția Organizatoare, după colectare, Date cu caracter personal ale Persoanelor vizate prin sistemul B2B sau prin email.

4.4. Pe toată durata Contractului, pe cheltuiala proprie, fiecare dintre Părți va fi permanent responsabilă să monitorizeze, să detecteze și să o informeze pe cealaltă Parte despre orice modificare intervenită în ceea ce privește Prelucrarea legată de Datele cu caracter personal și/sau Persoanele Vizate. Orice modificare va fi adusă în atenția celeilalte Părți în scris cât mai curând posibil după data la care a fost detectată o astfel de modificare.

5. CATEGORIILE DE PERSOANE VIZATE

5.1. Categoriile de persoane vizate sunt următoarele:

- călătorii și/sau beneficiarii serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, în sensul O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

6. NATURA ȘI SCOPUL

6.1. Părțile vor prelucra Datele cu caracter personal, având ca temei legal: executarea unui contract, îndeplinirea unei obligații legale, în scopul unor interese legitime sau în baza consimțământului Persoanei Vizate.

6.2. Scopul prelucrării Datelor cu caracter personal este reprezentat de prestarea de către Agenția Organizatoare a serviciilor aferente obiectului Contractului.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI ORGANIZATOARE

7.1. Agenția Organizatoare și inclusiv subcontractorii acesteia, se obligă față de Agenția Colaboratoare să se conformeze și să demonstreze conformitatea cu principiile legate de prelucrarea Datelor cu caracter personal, după cum urmează:

a) Agenția Organizatoare va prelucra Datele cu caracter personal în mod legal, echitabil și transparent față de Persoană vizată;

b) Agenția Organizatoare va colecta datele personale în scopuri determinate, explicite și legitime, ulterior nefiind permisă prelucrarea într-un mod incompatibil acestor scopuri;

c) Agenția Organizatoare se va asigura că datele personale sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile în care sunt prelucrate;

d) Agenția Organizatoare va păstra datele într-o formă care să permită identificarea Persoanelor vizate pe o perioadă care nu depășește perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate;

e) Agenția Organizatoare garantează că datele personale sunt prelucrate într-un mod care asigură securitatea adecvată a datelor, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale, împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale;

f) Agenția Organizatoare se obligă să pună în aplicare măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a garanta și a fi în măsură să demonstreze că prelucrarea se efectuează în conformitate cu Regulamentul privind protecția Datelor cu caracter personal, revizuiind și actualizând în mod activ respectivele măsuri;

g) Măsurile tehnice și organizatorice trebuie să fie menite a asigura că sunt prelucrate numai Date cu caracter personal care sunt necesare pentru fiecare scop specific al prelucrării;

h) Agenția Organizatoare se obligă să păstreze evidențele activităților de prelucrare aflate în responsabilitatea sa, să coopereze cu Autoritatea de Supraveghere și să pună la dispoziția acesteia, la cerere, aceste evidente, pentru a putea fi utilizate în scopul monitorizării operațiunilor de prelucrare respective;

i) În vederea asigurării unei prelucrări echitabile și transparente, Agenția Organizatoare se obligă să utilizeze proceduri matematice sau statistice adecvate pentru crearea de profiluri, să implementeze măsuri tehnice și organizatorice adecvate;

j) Agenția Organizatoare se asigură că persoanele autorizate (subcontractorii) să prelucreze Datele cu caracter personal s-au angajat să respecte confidențialitatea sau au o obligație statutară adecvată de confidențialitate;

k) În cazul în care operațiunile de prelucrare sunt susceptibile să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile persoanelor fizice, Agenția Organizatoare va fi responsabilă pentru efectuarea unei evaluări a impactului asupra protecției datelor.

l) Agenția Organizatoare și Agenția Colaboratoare vor colabora împreună sau separat cu Autoritatea de Supraveghere în ceea ce privește orice anchete administrative, solicitări de informații privind Datele cu caracter personal sau prezentul Acord.

8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENTIEI COLABORATOARE

8.1. Drepturile și obligațiile Agenției Colaboratoare sunt următoarele:

a) Agenția Colaboratoare va prelucra Datele cu caracter personal în mod legal, echitabil și transparent față de Persoană vizată;

b) Agenția Colaboratoare va colecta datele personale în scopuri determinate, explicite și legitime, ulterior nefiind permisă prelucrarea într-un mod incompatibil acestor scopuri;

c) Agenția Colaboratoare se va asigura că datele personale sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile în care sunt prelucrate;

d) Agenția Colaboratoare va păstra datele într-o formă care să permită identificarea Persoanelor vizate pe o perioadă care nu depășește perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate;

e) Agenția Colaboratoare are obligația să informeze Agenția Organizatoare cu privire la orice Date cu caracter personal eronate, rectificate, actualizate sau șterse cu privire la procesarea lor de către Agenția Organizatoare printr-un e-mail către acesta ;

f) **Confidențialitatea:** Agenția Colaboratoare se va asigura că personalul său implicat în prelucrarea Datelor cu caracter personal a fost informat cu privire la caracterul confidențial al Datelor cu caracter personal, că a beneficiat de o pregătire adecvată cu privire la responsabilitățile sale și că a semnat acorduri scrise de confidențialitate;

g) **Limitarea accesului:** Agenția Colaboratoare se va asigura că accesul său la Datele cu caracter personal se limitează la angajații care prestează servicii în conformitate cu Contractul.

h) Agenția Colaboratoare va desemna un **Responsabil cu protecția datelor, dacă are această obligație conform Regulamentului**. Dacă nu are obligația de a desemna un Responsabil cu protecția datelor în conformitate cu Regulamentul privind protecția datelor, trebuie să desemneze o persoană de contact pentru toate aspectele legate de prezentul Acord;

i) Agenția Colaboratoare documentează punerea în aplicare a măsurilor tehnice și organizatorice în conformitate cu cerințele Legilor și Regulamentelor UE privind protecția datelor;

j) Agenția Colaboratoare este de acord și garantează că a pus în aplicare **măsurile de securitate adecvate** pentru a proteja Datele cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale sau împotriva pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesării neautorizate și împotriva tuturor celorlalte forme ilegale de prelucrare și că aceste măsuri asigură un nivel de securitate adecvat riscurilor pe care le prezintă prelucrarea și naturii Datelor cu

caracter personal care trebuie protejate, ținând seama de stadiul actual al tehnicii și de costul punerii lor în aplicare;

k) Agenția Colaboratoare va crea și va păstra o **evidență actualizată a prelucrării** pentru prelucrarea efectuată în temeiul prezentului Acord. Agenția Colaboratoare poate alege modul cel mai potrivit de organizare a acestei evidențe a prelucrării, conform prevederilor aplicabile ale Legilor și Regulamentelor UE privind protecția datelor.

l) Agenția Colaboratoare se angajează că prelucrarea să se efectueze în interiorul frontierelor Uniunii Europene și/sau ale Spațiului Economic European, urmând că, în situația în care prelucrarea va avea loc în afara spațiului UE și SEE va notifica în prealabil Agenția Organizatoare.

m) În cazul în care Agenția Colaboratoare nu poate asigura îndeplinirea obligațiilor sau prevede că nu își poate îndeplini obligațiile prevăzute în prezentul Acord, din orice motive, acesta este de acord să informeze prompt Agenția Organizatoare cu privire la incapacitatea sa, în acest caz Agenția Organizatoare va acorda o perioadă de conformare de 6 luni, urmând că după expirarea perioadei de 6 luni, Agenția Organizatoare să verifice conformitatea.

9. GESTIONAREA ȘI RAPORTAREA INCIDENTELOR PRIVIND DATELE CU CARACTER PERSONAL

9.1. Fiecare parte va menține politici și proceduri de gestionare a incidentelor de securitate și va informa cealaltă parte, pe adresa de email gdpr@kusadasi.ro sau pe adresa sediului social al Agenției Organizatoare, menționată în prezentul Acord, în termen de maxim 24 (douazecisipatru) de ore, de la data la care a luat la cunoștința de distrugerea, pierderea, modificarea accidentală sau ilegală sau divulgarea sau accesarea neautorizată a Datelor cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate în alt mod de către Agenția Colaboratoare („Incident privind Datele cu caracter personal”).

9.2. Partea respectivă va depune eforturi rezonabile pentru a descoperi cauza unui asemenea Incident privind Datele cu caracter personal și va lua toate măsurile pe care le consideră necesare și rezonabile pentru remedierea cauzei unui astfel de Incident privind Datele cu caracter personal.

9.3. În ceea ce privește fiecare încălcare, Agenția Organizatoare va ajuta Agenția Colaboratoare în orice mod, va furniza informații suficiente, precum și sprijin în investigațiile efectuate de către Autoritatea de Supraveghere, cu scopul de a remedia și de a investiga încălcarea, de a preveni viitoare incidente, de a limita impactul incidentului asupra părților implicate și/sau limita prejudiciul produs Agenției Colaboratoare, ca o consecință a încălcării securității.

9.4. Fără a aduce atingere celor de mai sus, Agenția Colaboratoare este obligată să întocmească o listă privind fiecare încălcare a Datelor cu caracter personal. Lista va fi trimisă către Agenția Organizatoare la prima solicitare a acestuia, în termen de 24 (douazecisipatru) de ore, în măsura în care se referă la Datele cu caracter personal prelucrate de către Agenția Colaboratoare în numele Agenției Organizatoare. În acest sens, Agenția Colaboratoare garantează că listele trimise Agenției Organizatoare sunt complete și corecte.

10. ÎNCETAREA PREZENTULUI ACORD ȘI ÎNAPOIEREA SAU ȘTERGEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Părțile confirmă în mod expres că prevederile Art. 2, Art. 7 și Art. 8 sunt esențiale pentru prezentul Acord, iar încălcarea lor poate duce la suspendarea și/sau rezilierea prezentului Acord prin decizia unilaterală a oricărei dintre părți.

10.2. Fără a aduce atingere celor de mai sus, prezentul Acord încetează la data încetării Contractului, indiferent de cauză.

11. RĂSPUNDEREA JURIDICĂ

11.1. În cazul în care una dintre Părți („Partea Vătămată”) suportă Pierderi constatate în urma unei hotărâri judecătorești definitive, ca urmare a încălcării de către cealaltă Parte a oricăreia dintre declarațiile și garanțiile sale sau cealaltă Parte nu poate sau refuză să respecte vreunul dintre angajamentele sau vreuna dintre obligațiile sale în temeiul prezentului Acord („Partea Responsabilă”), atunci Partea Vătămată va avea dreptul de a pretinde executarea forțată și/sau o despăgubire integrală de la Partea Responsabilă și de a fi despăgubită și exonerată de răspundere de către Partea Responsabilă pentru asemenea Pierderi, inclusiv toate costurile și cheltuielile, și de a se folosi de toate căile de atac disponibile pentru a o pune în postură în care ar fi fost dacă încălcarea sau Pierderea respectivă nu ar fi avut loc.

11.2. În sensul prezentului Acord, „Pierderi” înseamnă oricare și toate daunele interese, amenzile, taxele, penalitățile, investițiile și cheltuielile actuale și viitoare, incluzând, fără limitare: (i) dobânzile, (ii) cheltuielile judiciare; (iv) onorariile avocaților, (iv) cheltuielile cu contabilii și alți experți sau alte cheltuieli de contencios; (v) alte proceduri sau orice pretenție; (vi) toate pierderile, daune-interese sau alte plăți datorate Persoanelor Vizate în baza unei ordonanțe de autorizare sau hotărâri judecătorești definitive și executorii pentru nerespectarea Legilor și Regulamentelor UE privind protecția datelor, suportate de către una dintre Părți ca urmare a încălcării de către cealaltă Parte a declarațiilor și garanțiilor sale sau a obligațiilor și angajamentelor sale cuprinse în prezentul Acord.

11.3. Părțile sunt de acord prin prezentul să coopereze pe deplin în cazul oricăror anchete, litigii privind Datele cu caracter personal și prezentul Acord, astfel încât să reducă la minimum Pierderile.

12. NOTIFICĂRI ȘI COMUNICĂRI ÎNTRE PĂRȚI

12.1. Persoanele responsabile cu protecția datelor care vor primi comunicări sunt:

a) **AGENȚIA ORGANIZATOARE** : MĂRĂCINEANU DANIELA, tel. 0734.454.574, adresa de email gdpr@kusadasi.ro sau adresa de corespondență a acesteia.

b) **AGENȚIA COLABORATOARE**:

tel:....., adresa de email

Persoana de contact:, tel.....

adresa de emailsau adresa de corespondență a acesteia.

12.2. În caz de modificare a persoanelor de contact, a adresei, sau a numărului de telefon/sau a adresei de e-mail, Partea în cauză va notifica celeilalte părți modificările intervenite în termen de cel mult 48 de ore de la data modificării.

13. PREVEDERILE FINALE

13.1. Prevederile prezentului Acord trebuie citite împreună cu Contractul. În cazul oricăror discrepanțe, prezentul Acord va prevala.

13.2. Clauzele standard ce urmează a fi emise în aplicarea Regulamentului de către Comisia Europeană și, după caz, de Autoritatea de Supraveghere competentă, devin parte integrantă a prezentului Acord, fiecare Parte având obligația de a lua la cunoștință de aceste prevederi, inclusiv cu referire la modificările ulterioare.

13.3. Părțile sunt de acord că orice informație de orice fel (comercială, tehnică, financiară, operațională sau de alt fel) și sub orice formă (verbală, scrisă, înregistrată sau altfel), inclusiv Datele cu caracter personal, care poate fi divulgată în orice mod sau în orice privință de către una dintre Părți celeilalte Părți, referitor la sau ca urmare a prezentului Acord, se consideră a fi confidențială.

Prezentul Acord a fost semnat astăzi,, în București, în 2 (două) exemplare originale, câte unul pentru fiecare Parte.

**AGENȚIA ORGANIZATOARE,
S.C. KUSADASI S.R.L.
Administrator
YAPICI Hasan**

AGENȚIA COLABORATOARE,
.....
Director

**POLITE DE ASIGURARE PRIVIND PROTECTIA
IN CAZ DE INSOLVENTA A KUSADASI SRL**

Polițele de asigurare acoperă numai pachetele turistice, așa cum sunt definite în O.G. 2/2018. Rezervările individuale sau biletele de avion nu sunt asigurate.

Societatea de asigurare	Nr. Poliță	valabilă de la data	valabilă până la data	Suma asigurată	Destinație Pachete servicii de călătorie
OMNIASIG	I56513	23.10.2020	22.10.2021	500.000 euro	EGIPT/TUNISIA/ DUBAI
City Insurance	000001751	18.02.2020	17.02.2021	1.000.000 euro	TURCIA

Asigurarile sunt actualizate pe <https://www.kusadasi.ro/contacts>

Coordonate Protecția Consumatorului

În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător, acesta poate să contacteze de la fața locului Protecția Consumatorului din țara respectivă:

TURCIA:

THD Consumer Rights Association - Turcia - Gazi Mustafa Kemal (GMK) Boulevard, Honor Office Building and Shopping Center No: 12 Kat-3, Ap. / 64 Kizilay - Ankara,

email: THD@tuketicihaklari.org.tr,

www.tuketicihaklari.org.tr

www.consumersinternational.org

Tel: +90 (312) 425 15 29 / +90 (312) 417 93 34 / +90 (312) 419 37 74;

GRECIA:

General Secretariat for Consumer Protection / Secretariatul General pentru Protecția Consumatorului - Kaniggos Sq., GR-10181 Athens,

www.efpolis.gr,

Tel: +30 210 3893437

Fax: +30 2103842642 / +30 210 3829640

Consumers' Protection Centre - KEPKA / Centrul pentru Protecția Consumatorului - 32 Vas.Irakleiou str., GR-54624 Thessaloniki,

www.kepka.org,

Tel: +30 231 0233333 / +30231 0269449

Fax: +30 231 0242211

TUNISIA:

Sucursala calității și protecției consumatorului

Tel: (+216) 71242609

Fax: (+216) 7135444

<http://www.commerce.gov.tn>;

EGIPT:

Agenția pentru Protecția Consumatorului, str. Ahmed Orabi, 96, Mohandeseen, Giza,

Email: info@cpa.gov.eg,

www.cpa.gov.eg,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor - Cairo: Dr. Hassan Mahmoud nr. 1, districtul Heliopolis.

Tel: 26347267 / 010.2226221

Fax: 26447504

Email: salwa73shoukry@yahoo.com

DUBAI:

Departamentul de Dezvoltare Economica, Daire, Business Village Block A – Near to Clock Tower Round

Email: consumerrights@dubaided.gov.ae

Site: <https://consumerrights.ae/en/Pages/contact-us.aspx>

Tel: +971 600 545555

Orar de lucru: D - J / 07:30 - 02:30

ASOCIATIA LA NIVEL GLOBAL CARE APARA DREPTURILE CONSUMATORULUI: FTC - FEDERAL TRADE COMMISSION: www.ftc.gov