

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE NR. DIN.....

CAPITOLUL I — PĂRȚILE CONTRACTANTE

LUXURIA TRANS & TRAVEL S.R.L., societate cu răspundere limitată, de naționalitate română, cu sediul social în Oraș Bragadiru, Strada Epocii, nr. 3B, Lot 3, Parter, Camera 3, Județ Ilfov, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. **J2013000595234**, C.U.I. RO31261740, cu punct de lucru în București, Cotroceni Business Center, B-dul Iuliu Maniu nr. 7, corp A, sc. 3, et. 1, birou 20, Sector 6, tel: 031-419-00-21, urgențe: 0734 489 107, e-mail: rezervari@luxuriatravel.ro, cont RO43BTRLRONCRT0209789901 deschis la Banca Transilvania – Ag. Rahova, reprezentată legal prin Administrator Cîrlova-Țone Cristina-Mădălina,

denumită în continuare **AGENȚIA**,

și

Nume și prenume	_____
Domiciliu	_____
Județ / Sector	_____
Telefon	_____
E-mail	_____

denumit/ă în continuare **CĂLĂTORUL** (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract.

CAPITOLUL II — OBIECTUL CONTRACTULUI

Art. 1. Obiectul contractului

(1) Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor de călătorie asociate, înscris în bonul de comandă, voucher, bilet de odihnă/tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract, și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

CAPITOLUL III — INFORMAȚII PRECONTRACTUALE

Art. 2. Informații precontractuale obligatorii

(1) Înainte de semnarea prezentului contract, călătorul a primit formularul cu informațiile standard (Anexa 1), precum și informații privind:

- destinația/destinațiile călătoriei, itinerarul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare;
- mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și întoarcere aproximative;
- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- serviciile de masă oferite; vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total;
- numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate: 75% din capacitatea mijlocului de transport, și termenul pentru posibila anulare;
- cerințele legate de pașaport și vize, informații referitoare la formalitățile legate de sănătate;
- prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare; modalitățile de plată;
- penalitățile de încetare standardizate; posibilitatea de asigurare storno sau asigurare medicală.

(2) Informarea este considerată îndeplinită dacă călătorul a primit toate informațiile menționate pe un suport durabil (tipărit sau e-mail).

(3) Informațiile precontractuale furnizate cu privire la serviciile de călătorie sunt parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

Art. 3. Încheierea contractului

(1) Contractul se încheie în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice (e-mail, online).

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

(3) Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din România a formulat alerte de călătorie sunt publice și pot fi consultate la www.mae.ro/travel-alerts. Călătorul va încheia prezentul contract fiind informat cu privire la aceste informații sau alerte.

CAPITOLUL IV — PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

Art. 4. Prețul pachetului și plata

(1) Prețul contractului se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factură (Anexa 3).

Preț total pachet	_____ RON / _____ EUR
TVA	<input type="checkbox"/> Inclus, cota ____% <input type="checkbox"/> Regim special TVA art. 311 Cod Fiscal
Curs valutar aplicat	Cursul BNR din data plății + coeficient risc valutar 2%

(2) Modalități de plată: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

(3) Plățile se vor face conform datelor scadente de pe factură.

(4) Plata serviciilor de călătorie externe se poate efectua în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare din ziua facturării comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adaugă un coeficient de risc valutar de 2%.

Tranșă	Sumă (RON/EUR)	Termen limită
Avans (la semnarea contractului)	_____	La semnarea contractului
Sold final	_____	_____
TOTAL	_____	

(5) Conturi bancare:

Banca Transilvania

- Cont Lei: RO43BTRLRONCRT0209789901
- Cont Euro: RO90BTRLEURCRT0209789901
- Cod SWIFT: BTRLRO22

BRD — Groupe Société Générale

- Cont Lei: RO83BRDE410SV32901524100
- Cont Euro: RO60BRDE410SV33411234100
- Cod SWIFT: BRDEROBU

(6) În cazul în care călătorul care a contractat un pachet și a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factură sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate cu reținerea din avans a penalităților prevăzute la Art. 12. Diferența, dacă există, se va rambursa călătorului.

Art. 5. Revizuirea prețului

(1) Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract (inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare/debarcare în porturi și aeroporturi), ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv — și numai după trimiterea unei notificări însoțite de o justificare, pe suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

(2) Dacă Agenția este constrânsă să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% din prețul total, informează călătorul, pe suport durabil, cu cel puțin 10 de zile calendaristice înainte de plecare. Călătorul poate accepta modificarea sau poate înceta contractul fără penalizări, cu rambursarea integrală în termen de 14 zile.

(3) Prețul nu poate fi majorat în ultimele 10 de zile înainte de plecare.

(4) Agenția poate aplica o reducere a prețului corespunzătoare unei scăderi a costurilor menționate la alin. (1), cu dreptul de a deduce cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului.

CAPITOLUL V — DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

Art. 6. Obligațiile Agenției

- (1) Agenția se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la Art. 2 din prezentul contract.
- (2) Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului, cu informarea călătorului pe suport durabil. Schimbarea locului de cazare se consideră modificare semnificativă — Agenția va oferi cea mai apropiată variantă de o calitate echivalentă sau superioară.
- (3) În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau nu poate îndeplini cerințele speciale acceptate, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe suport durabil, cu privire la modificări, la consecințele lipsei de răspuns și la pachetul de substituție oferit, după caz.
- (4) Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004, implementat prin H.G. nr. 1.912/2006.
- (5) Ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice — acestea sunt destinate transportului.
- (6) În cazul produselor de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive de siguranță numărul și locația cabinei, cu o cabină de aceeași categorie, caz în care călătorul nu va fi despăgubit.
- (7) În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată, Agenția oferă fără costuri suplimentare: servicii alternative corespunzătoare; reducerea adecvată a prețului dacă serviciile alternative sunt de calitate mai scăzută; reducerea prețului și/sau despăgubiri pentru serviciile neprestate dacă alternativele sunt imposibile sau respinse de călător; transportul retur la locul de plecare, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.
- (8) Agenția comunică călătorului, în scris sau pe suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării: orele programate de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact, dacă acestea au fost modificate.
- (9) Agenția acordă asistență adecvată, fără întârzieri nejustificate, călătorului aflat în dificultate, prin: furnizarea de informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea în găsirea de servicii alternative.
- (10) Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru asistență dacă dificultatea a fost provocată de călător în mod intenționat sau din neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.
- (11) Agenția este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor.
- (12) În situație de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau cât mai apropiată, la aceeași categorie sau superioară, fără modificarea prețului.
- (13) În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe călător.

Art. 7. Dreptul Agenției de a înceta contractul

- (1) Agenția poate înceta contractul și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate, fără a fi răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:
 - numărul de persoane înscrise este mai mic decât numărul minim stabilit (75% din capacitatea mijlocului de transport), cu notificarea călătorului cu cel puțin: 20 de zile înainte (călătorii > 5 zile), 7 zile înainte (călătorii 2–5 zile), 48 de ore înainte (călătorii < 2 zile);
 - nu poate executa contractul din cauza forței majore sau a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, inclusiv neobținerea vizelor pentru toți participanții sau renunțări de ultimă oră care determină neîndeplinirea numărului minim.

- (2) În situațiile de mai sus, Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, fără a fi obligată la plata unor despăgubiri suplimentare.

CAPITOLUL VI — DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

Art. 8. Drepturile călătorului

- (1) Călătorul are dreptul să:

- respingă serviciile alternative propuse dacă acestea nu sunt comparabile cu ce s-a convenit sau dacă reducerea de preț acordată este inadecvată;
- înceteze contractul fără plată de penalitate și să obțină rambursarea completă, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare la destinație care afectează semnificativ executarea pachetului;
- transfere contractul unui terț, cu notificarea Agenției cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de plecare (Art. 9).

Art. 9. Cesiunea contractului

(1) Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului, după notificarea Agenției pe suport durabil cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de data plecării.

(2) Persoana care transferă contractul și cea căreia îi este transferat răspund solidar pentru achitarea soldului și a tuturor costurilor suplimentare generate de transfer.

(3) Agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție.

Art. 10. Obligațiile călătorului

(1) Călătorul are următoarele obligații:

- Achitarea prețului la termenele și în condițiile convenite la Art. 4;
- Prezentarea la locul și ora stabilite pentru plecare, cu toate documentele valabile (pașaport, B.I./C.I., viză dacă este necesară, asigurare medicală, alte documente specifice destinației). Agenția recomandă contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare;
- Respectarea programului de acordare a serviciilor de călătorie: check-in, de regulă, după ora 14:00; check-out, de regulă, până la ora 12:00. Costurile suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare la orele specificate cad în sarcina exclusivă a călătorului;
- Achitarea la recepția unității hoteliere a taxei de stațiune, taxei de salubritate și altor taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție;
- Prezentarea la recepția unității hoteliere a actelor de identitate și a documentului de călătorie eliberat de Agenție (voucher etc.);
- Respectarea regulamentelor interne ale unităților de cazare, ale mijloacelor de transport și ale ghizilor; folosirea acestora ca un bun proprietar potrivit destinației lor;
- Comunicarea în scris a oricărei neconformități constatate, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorilor de servicii;
- Informarea Agenției cu privire la orice condiție medicală specială, alergii sau nevoie specială înainte de plecare;
- Informarea și îndeplinirea tuturor formalităților suplimentare necesare (ex: călătoria cu minori, documente suplimentare specifice destinației). Agenția recomandă consultarea www.politiadefrontiera.ro. În cazul nerespectării, Agenția este exonerată de orice răspundere;
- Suportarea tuturor cheltuielilor generate de nerespectarea locurilor de întâlnire și orarelor stabilite în programul de călătorie contractat;
- Suportarea tuturor cheltuielilor autorităților din țara de destinație, dacă refuză să se mai întoarcă în România;
- Respectarea legislației și obiceiurilor locale ale destinațiilor vizitate.

(2) Dacă o singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

(3) Serviciile achiziționate de călător de la terți, care nu fac parte din contractul cu Agenția, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație.

Art. 11. Dreptul de reacție la modificări

(1) Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea notificărilor prevăzute la Art. 6 alin. (3) și Art. 5 alin. (2), cu privire la decizia sa de a accepta modificările propuse sau de a înceta contractul fără penalitate.

(2) În cazul în care călătorul nu comunică opțiunea sa sau decide să participe la călătoria modificată, se va considera că modificările au fost acceptate, iar călătorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare.

(3) În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului, are dreptul să: accepte un alt pachet de calitate echivalentă sau superioară; accepte un pachet de calitate inferioară cu reducerea corespunzătoare a prețului; primească rambursarea completă a tuturor plăților efectuate.

CAPITOLUL VII — PENALITĂȚI, RAMBURSĂRI ȘI DESPĂGUBIRI

Art. 12. Penalități de încetare

(1) În cazul în care călătorul anulează/încetează contractul înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenției penalități după cum urmează:

Termen anulare înainte de plecare	Penalizare
Mai mult de 90 de zile calendaristice	25 EUR/persoană — valabil și pentru bilete charter avion și excursii de o zi cu autocarul
60 – 90 de zile calendaristice (inclusiv)	50% din prețul pachetului de servicii (inclusiv bilete charter)
30 – 60 de zile calendaristice (inclusiv)	80% din prețul pachetului de servicii (inclusiv bilete charter)
Sub 30 de zile calendaristice / neprezentare	100% din prețul pachetului de servicii (inclusiv bilete charter)

(2) Penalizările pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator.

(3) În cazul anumitor pachete cu condiții speciale (oferte Early Booking, flash-sale etc.) impuse de furnizori, penalitățile pot fi de 100% indiferent de data anulării. Aceste condiții speciale, inclusiv penalitățile aferente, sunt menționate explicit în Anexa 3 — Descrierea Pachetului Turistic, adusă la cunoștința călătorului înainte de semnarea contractului și acceptată prin semnătură separată pe Anexa 3.

(4) Toate sumele menționate la prezentul articol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

(5) În cazul în care călătorul nu ajunge la timp la locul de plecare sau nu poate pleca deoarece documentele personale nu sunt conforme normelor legale sau din alte motive ce țin de persoana sa, penalitatea va fi de 100%.

(6) Cererea de încetare a pachetului de servicii de călătorie se depune în scris la Agenție sau prin e-mail personal. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare.

(7) În cazul unor evenimente invocate de călători (îmbolnăviri, decese), dovedite cu acte, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. În acest caz, călătorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno.

Art. 13. Rambursări și despăgubiri

(1) Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de **14 zile calendaristice** de la data încetării contractului.

(2) Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazul neconformităților imputabile: călătorului însuși; unui terț neimplicat în furnizarea serviciilor de călătorie, dacă acestea sunt imprevizibile sau inevitabile; forței majore (eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil: grevă, conflict politic, război, calamități naturale, incendii, epidemii, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale organelor administrației publice etc.).

(3) Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile.

(4) Răspunderea Agenției pentru daune, altele decât vătămarea corporală sau decesul, este limitată la de două ori prețul total al pachetului, în conformitate cu OG nr. 2/2018, Art. 21 alin. (4). Pentru serviciile de transport incluse în pachet, răspunderea este guvernată de convențiile internaționale aplicabile (Convenția de la Montreal pentru transport aerian, Convenția de la Atena pentru transport maritim, Convenția CMR pentru transport rutier internațional), ale căror limite de răspundere se aplică cu prioritate.

(5) Valoarea despăgubirii pentru insolvabilitate este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător, în baza contractului privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate. Dacă transportul de pasageri este inclus în pachet și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii, despăgubirea include și costul repatrierii.

CAPITOLUL VIII — RECLAMAȚII

Art. 14. Procedura de reclamații

(1) În cazul în care un serviciu de călătorie nu se execută conform contractului, călătorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorii de servicii, în legătură cu orice neconformitate constatată.

 **Contact urgențe Luxuria Travel — disponibil 24/7 în timpul călătoriei**

Tel. urgențe: 0040 734 489 107

E-mail: contact@luxuriatravel.ro

(2) În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea, călătorul trebuie să contacteze, de la fața locului, Protecția Consumatorului din țara respectivă.

(3) Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția cazului în care: remedierea nu poate fi realizată; sau remedierea implică cheltuieli disproporționate față de anvergura neconformității și valoarea serviciilor afectate.

(4) Dacă Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuși remedierea și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

(5) În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului și Agenția nu a remediat-o într-un termen rezonabil, călătorul poate înceta contractul fără penalitate și poate solicita reducerea prețului și/sau despăgubiri.

(6) Călătorul poate trimite reclamații în scris în termen de 30 de zile de la data întoarcerii din călătorie. Agenția va comunica modul de soluționare în termen de 30 de zile de la primire.

(7) Călătorul are posibilitatea să apeleze la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), conform O.G. nr. 38/2015, precum și la platforma europeană SOL: ec.europa.eu/consumers/odr.

CAPITOLUL IX — PROTECȚIA ÎMPOTRIVA INSOLVABILITĂȚII — ASIGURARE

Art. 15. Garanția de insolvabilitate

Protecție obligatorie în temeiul Legii nr. 211/2022, Art. 23–24 și O.G. nr. 2/2018

Asigurator	OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.
Sediu asigurator	Aleea Alexandru nr. 51, Sector 1, București – 011822
Telefon asigurator	(+40) 21 405 7420 · E-mail: office@omniasig.ro
Seria poliței	I56847
Suma asigurată	15.000 LEI
Valabilitate	01 ianuarie 2026 – 31 decembrie 2026
Afișată pe	www.luxuriatravel.ro

Călătorii pot contacta asiguratorul sau, după caz, autoritatea competentă — Autoritatea de Supraveghere Financiară, Splaiul Independenței nr. 15, Sector 5, București, tel. 0800 825 627, e-mail: office@asfromania.ro — în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței Luxuria Trans & Travel SRL.

CAPITOLUL X — ASIGURARE DE CĂLĂTORIE

Art. 16. Asigurare storno și medicală

(1) Agenția recomandă cu fermitate încheierea unei polițe de asigurare de călătorie care să acopere: cheltuieli medicale și de spitalizare, evacuare medicală de urgență, asigurare storno, pierdere/deteriorare bagaje, răspundere civilă.

Asigurare inclusă în pachet	<input type="checkbox"/> Da — Polița nr.: _____, Asigurator: _____
Asigurare storno opțională	<input type="checkbox"/> Turistul a solicitat asigurare storno — _____ RON/persoană
Refuz asigurare	<input type="checkbox"/> Călătorul a refuzat în mod expres asigurarea de călătorie

CAPITOLUL XI — PROTECȚIA DATELOR PERSONALE (GDPR)

Art. 17. Prelucrarea datelor cu caracter personal

(1) Agenția Luxuria Trans & Travel SRL este Operator de date cu caracter personal nr. 33054 din 01.10.2014. Datele cu caracter personal ale călătorului sunt prelucrate în scopul executării contractului și al îndeplinirii obligațiilor legale, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și legislația națională aplicabilă.

(2) Temeiul legal al prelucrării: executarea contractului [Art. 6 alin. (1) lit. b GDPR] și îndeplinirea obligațiilor legale [Art. 6 alin. (1) lit. c GDPR]. Datele de facturare (nume, prenume, dată naștere, CNP, C.I./pașaport, adresă, telefon, e-mail, naționalitate) se păstrează conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabilă.

(3) Datele pot fi transmise: furnizorilor de servicii de călătorie (hoteluri, transportatori, asigurători, ghizi), autorităților competente (vamă, imigrări, autorități din domeniul juridic — exclusiv la solicitarea expresă a acestora), partenerilor contractuali din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.

(4) Datele nu vor fi făcute publice și nu vor fi transmise unor terțe părți în afara celor menționate la alin. (3).

Art. 18. Grupuri de WhatsApp pentru circuite și excursii de grup

(1) Pentru circuitele și excursiile organizate în regim de grup, Agenția poate constitui grupuri de comunicare pe platforma WhatsApp în scopul transmiterii de informații operaționale (program, punct de întâlnire, modificări, urgențe).

(2) Participarea la grupul de WhatsApp este voluntară. Prin participarea la grupul de WhatsApp constituit de Agenție, călătorul își exprimă acordul explicit pentru ca numărul său de telefon să fie vizibil celorlalți membri ai grupului (participanți la același circuit sau excursie de grup), aceasta constituind o consecință tehnică inerentă funcționării platformei WhatsApp.

(3) Agenția va informa în prealabil călătorii cu privire la constituirea grupului de WhatsApp și le va solicita acordul explicit înainte de adăugarea lor în grup. Acordul se exprimă prin semnarea casetei corespunzătoare din Anexa 2 — Declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale.

(4) Temeiul legal al prelucrării în cadrul grupului de WhatsApp: consimțământul explicit al călătorului [Art. 6 alin. (1) lit. a GDPR].

(5) Membrii grupului de WhatsApp nu au dreptul să utilizeze datele de contact ale celorlalți participanți în alte scopuri decât comunicarea aferentă călătoriei contractate. Orice utilizare neautorizată a datelor de contact ale altor participanți este interzisă și poate atrage răspunderea civilă și/sau penală a celui în cauză.

(6) Călătorul are dreptul să refuze participarea la grupul de WhatsApp. În acest caz, Agenția va asigura comunicarea informațiilor operaționale prin alte mijloace (e-mail, SMS, telefon).

(7) Grupul de WhatsApp va fi desființat de administrator în termen de maximum 30 de zile de la data întoarcerii din călătorie.

⚠ Vizibilitatea numărului de telefon în grupurile WhatsApp

Prin acordul de participare la grupul de WhatsApp al circuitului/excursiei, numărul dumneavoastră de telefon va fi vizibil tuturor participanților adăugați în grup. Dacă nu doriți acest lucru, refuzați adăugarea în grup — Agenția va comunica informațiile prin e-mail sau SMS.

Art. 19. Drepturile călătorului privind datele personale

(1) Călătorul beneficiază de următoarele drepturi prevăzute de GDPR: dreptul de acces la date; dreptul de rectificare; dreptul la ștergerea datelor (dreptul de a fi uitat); dreptul de restricționare a prelucrării; dreptul la portabilitatea datelor; dreptul la opoziție. Solicitățile se transmit la: rezervari@luxuriatravel.ro.

(2) Călătorul are dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP): www.dataprotection.ro, precum și instanțelor de judecată competente.

(3) Consimțământul pentru comunicări comerciale (newsletters, oferte turistice) poate fi retras oricând, printr-o cerere transmisă la rezervari@luxuriatravel.ro. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrărilor efectuate anterior.

(4) Politica de confidențialitate completă este disponibilă la www.luxuriatravel.ro.

CAPITOLUL XII — DOCUMENTELE CONTRACTULUI

Art. 20. Documente anexe

(1) Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; programul turistic; cataloage/pliante/oferte; formularul cu informațiile standard (Anexa 1);


declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale (Anexa 2); descrierea pachetului turistic (Anexa 3); regulamentul de conduită a pasagerilor în autocar (Anexa 4); alte înscrisuri ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil.

CAPITOLUL XIII — DISPOZIȚII FINALE

Art. 21. Lege aplicabilă și litigii

- (1) Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.
- (2) Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și a serviciilor de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea O.G. nr. 2/2018 și Legii nr. 211/2022.
- (3) Toate unitățile de cazare și mijloacele de transport sunt clasificate de organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.
- (4) Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă; în caz contrar, părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente. Călătorul are posibilitatea să apeleze la entitatea SAL conform O.G. nr. 38/2015 și la platforma SOL: ec.europa.eu/consumers/odr.
- (5) Contractul va fi interpretat conform legilor din România.
- (6) Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O.G. nr. 2/2018, că a primit un exemplar al contractului și al tuturor anexelor, și că a luat cunoștință de toate clauzele contractuale.

SEMNĂTURI

AGENȚIA (Luxuria Trans & Travel)	CĂLĂTORUL
Semnătură:  Nume: MADALINA CIRLOVA	Semnătură: _____ Nume: _____ Data: _____

Am citit contractul și toate anexele și am primit câte un exemplar al acestora.

ANEXA 1

FORMULAR CU INFORMAȚII STANDARD

pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor.

LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolubilă.


Drepturile principale în temeiul O.G. nr. 2/2018

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact (0040 734 489 107 / contact@luxuriatravel.ro).
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de plecare, cu plata eventualelor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (ex: prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. Dacă creșterea depășește 8%, călătorul poate înceta contractul fără penalitate.
- Călătorii pot înceta contractul fără penalitate și pot obține rambursarea completă dacă oricare dintre elementele esențiale ale pachetului (altul decât prețul) s-a modificat semnificativ sau dacă pachetul a fost anulat.
- Călătorii pot înceta contractul fără penalitate înainte de plecare în circumstanțe excepționale (ex: probleme grave de securitate la destinație).
- Dacă, după începerea executării pachetului, elemente importante nu pot fi executate, vor trebui oferite servicii alternative corespunzătoare fără costuri suplimentare.
- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- În cazul insolvenței Agenției, plățile vor fi rambursate și repatrierea este garantată dacă transportul este inclus în pachet.

Protecție în caz de insolvență — Polița I56847

LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL a contractat protecția în caz de insolvențitate la OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., Aleea Alexandru nr. 51, Sector 1, București, tel: (+40) 21 405 7420, cu Polița seria I nr. 56847, valabilă 01.01.2026 – 31.12.2026, suma asigurată: 15.000 LEI, afișată pe www.luxuriatravel.ro. Călătorii pot contacta asiguratorul sau Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF): Splaiul Independenței nr. 15, Sector 5, București, tel. 0800 825 627, e-mail: office@asfromania.ro.

Acte normative: O.G. nr. 2/2018 — www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf | Legea nr. 211/2022.

AGENȚIA (Luxuria Trans & Travel)	CĂLĂTORUL
Semnătură:  Nume: MADALINA CIRLOVA	Semnătură: _____ Nume: _____ Data: _____

ANEXA 2

DECLARAȚIE DE CONSIMȚĂMÂNT PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE

Agenția Luxuria Trans & Travel este Operator de date cu caracter personal nr. 33054 din 01.10.2014.

Titular de contract	_____
Domiciliu	_____


În calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim consimțământul în mod liber, în cunoștință de cauză și la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

Opt.	Scopul prelucrării — Consimțământ
A	DA <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/> Comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice)
B	DA <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/> Newsletters (știri, informații despre activitatea agenției)
C	DA <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/> ⚠️ OBLIGATORIU — Prelucrarea datelor personale ale copilului/copiilor mei cu vârsta sub 16 ani menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (Obligatoriu dacă rezervarea include minori. Fără acest acord, rezervarea nu poate fi efectuată.)
D	DA <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/> Adăugarea în grupul de WhatsApp al circuitului/excursiei de grup, cu acceptul că numărul meu de telefon va fi vizibil celorlalți participanți adăugați în grup. Refuzul nu afectează participarea la excursie — Agenția va comunica informațiile operaționale prin e-mail sau SMS.

Prin semnarea prezentei declarații, confirm că:

- Am luat cunoștință că, în cazul acordului la pct. A și B, datele mele și ale persoanelor menționate în rezervare (nume, prenume, adresă e-mail) se vor putea prelucra după executarea contractului până la data de 01.01.2029;
- Pot retrage consimțământul pentru pct. A, B și D oricând, printr-o cerere transmisă la rezervari@luxuriatravel.ro, fără a afecta legalitatea prelucrărilor anterioare;
- Datele de facturare se păstrează conform legislației financiar-contabile aplicabile;
- Am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării;
- Datele nu vor fi făcute publice și nu vor fi transmise unor terțe părți în afara celor implicate în desfășurarea serviciului turistic contractat;
- Am dreptul de acces, rectificare, ștergere, restricționare, portabilitate și opoziție — cererile se transmit la rezervari@luxuriatravel.ro;
- Pot contacta ANSPDCP (www.dataprotection.ro) și instanțele de judecată competente.

Agenția respectă prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR), menționate în politica de confidențialitate de pe www.luxuriatravel.ro.

AGENȚIA (Luxuria Trans & Travel)	TITULAR DE CONTRACT
Semnătură:  Nume: MADALINA CIRLOVA	Semnătură: _____ Nume: _____ Data: _____

ANEXA 3 DESCRIEREA PACHETULUI TURISTIC

Contract nr.: _____ din: _____

Turist 1	_____
Turist 2	_____
Turist 3	_____
Turiști suplimentari	_____

Destinație	_____
Perioada	De la: _____ până la: _____
Pachetul / Serviciul	_____
Transport	_____
Cazare	_____
Regim masă	_____
Servicii incluse	_____
Servicii excluse	_____

⚠ Condiții speciale de penalizare (Early Booking / Flash-Sale)


Pachetul de față face obiectul unor condiții speciale impuse de furnizor.

Penalitate aplicabilă în caz de anulare: 100% indiferent de data anulării.

Călătorul a fost informat și acceptă aceste condiții prin semnătura de mai jos.

Suma totală	_____ RON / _____ EUR
-------------	-----------------------

Modalitate de plată	Sumă (RON/EUR)	Termen
1. La rezervare — avans	_____	La semnarea contractului
2. Sold final	_____	_____

AGENȚIA (Luxuria Trans & Travel)	CĂLĂTORUL
Semnătură:  Nume: MADALINA CIRLOVA	Semnătură: _____ Nume: _____ Data: _____

ANEXA 4 REGULAMENT DE CONDUITĂ A PASAGERILOR

Transport cu autocarul — Curse ocazionale

Contract nr.: _____ din: _____ · Ruta: _____

De ce este necesar acest regulament?

Prezentul regulament a fost elaborat pentru a asigura siguranța, confortul și protecția tuturor pasagerilor pe durata transportului cu autocarul, precum și pentru a proteja integritatea vehiculului. Prin semnarea acestui document, fiecare pasager confirmă că a luat cunoștință de reguli și se angajează să le respecte pe toată durata călătoriei.

1. INTERDICȚII ABSOLUTE ÎN AUTOCAR

Următoarele acțiuni sunt strict INTERZISE pe toată durata transportului, indiferent de circumstanțe:

Nr.	Interdicție
1	Fumatul țigărilor, trabucurilor, pipei sau al oricărui alt produs din tutun. Inclusiv la geam deschis sau în ușa autocarului cu motorul pornit.
2	Fumatul țigărilor electronice, dispozitivelor de vaporizare (vape) și produselor cu tutun încălzit (IQOS, glo etc.). Dispozitivele electronice generează vapori, miros și pot activa sistemele de detectare a fumului din autocar.
3	Consumul de băuturi alcoolice. Este interzis consumul oricăror băuturi alcoolice (bere, vin, spirtoase etc.) în interiorul autocarului pe toată durata deplasării. Pasagerilor în stare vădită de ebrietate li se poate refuza accesul în autocar.
4	Consumul de alimente în interiorul autocarului. Este interzis consumul de mâncare, gustări, semințe, chipsuri sau orice alimente. Este interzis, de asemenea, consumul de cafea sau orice alte băuturi în recipiente fără dop. Sunt permise doar băuturile nealcoolice în recipiente cu capac.
5	Acte de vandalism și deteriorarea bunurilor din autocar. Se interzic orice acte de vandalism, deteriorarea, zgârierea, murdărirea intenționată sau distrugerea scaunelor, tapițeriei, pereților, geamurilor, sistemului de climatizare, ecranelor, toaletei sau oricăror alte componente și dotări ale autocarului.
6	Aruncarea deșeurilor în interiorul autocarului. Toate deșeurile (ambalaje, șervețele, recipiente etc.) se depun exclusiv în pungile/coșurile de gunoi puse la dispoziție sau se păstrează de fiecare pasager până la prima oprire.
7	Comportament agresiv, verbal sau fizic, față de alți pasageri sau față de șofer. Sunt interzise limbajul obscen, injuriile, hărțuirea, amenințările sau orice formă de violență fizică față de ceilalți pasageri, ghid sau șofer.
8	Distragerea atenției șoferului în timpul mersului. Este interzisă adresarea de solicitări sau discuții cu șoferul pe durata deplasării, cu excepția situațiilor de urgență.
9	Transportul de substanțe periculoase sau ilegale. Este interzis transportul în autocar al substanțelor inflamabile, explozive, toxice, a drogurilor sau a oricăror substanțe sau obiecte ilegale.
10	Utilizarea sistemului de sonorizare al autocarului sau redarea de conținut audio la volum deranjant. Muzica sau alte conținuturi audio personale se ascultă exclusiv cu căști. Modificarea setărilor sistemului de climatizare sau audio al autocarului este permisă exclusiv de către șofer.

2. REGULI GENERALE DE CONDUITĂ ÎN AUTOCAR

- Centura de siguranță se poartă obligatoriu pe toată durata deplasării, conform legislației în vigoare (Codul Rutier, O.U.G. nr. 195/2002);
- Pasagerii nu se ridică din scaune și nu circulă prin autocar în timpul mersului, cu excepția deplasării la toaletă, cu atenție sporită;
- Bagajele de mână se păstrează în compartimentele de la raft sau sub scaun, fără a bloca culoarele sau ieșirile de urgență;
- Bagajele voluminoase se depun exclusiv în compartimentul de bagaje al autocarului (cala) și nu în habitacul;
- Animalele de companie sunt admise în autocar numai cu acordul prealabil scris al Agenției și cu respectarea condițiilor de transport (cușcă, lesă, botniță, acte sanitare);

- Pasagerii respectă indicațiile șoferului și ale ghidului însoțitor pe toată durata călătoriei;
- Opririle tehnice și pauzele se efectuează la locurile stabilite de șofer. Pasagerii nu solicită opriri neplanificate, cu excepția urgențelor medicale;
- Copiii minori sunt în responsabilitatea exclusivă a părinților/însoțitorilor pe toată durata transportului. Copiii nu se deplasează nesupravegheați în autocar;
- Se interzice acționarea ușilor, a ieșirilor de urgență sau a oricăror dispozitive de siguranță ale autocarului, cu excepția situațiilor de urgență reală.

3. CONSECINȚELE NERESPECTĂRII REGULAMENTULUI

(1) Nerespectarea oricăreia dintre interdicțiile de la Secțiunea 1 sau a regulilor de la Secțiunea 2 dă dreptul Agenției și șoferului să ia imediat una sau mai multe dintre următoarele măsuri:

- Avertizarea verbală a pasagerului în cauză;
- Oprirea autocarului la primul loc sigur și solicitarea respectării regulamentului;
- Refuzul continuării transportului pasagerului în cauză, fără drept la rambursarea prețului călătoriei, în cazul în care comportamentul periclitează siguranța celorlalți pasageri sau a șoferului;
- Sesizarea autorităților competente (Poliție, Jandarmerie) în caz de acte de vandalism, violență sau transport de substanțe ilegale.

(2) Pasagerul care produce daune materiale autocarului (tapițerie, scaune, geamuri, toaletă, sistem audio/video, climatizare etc.) este obligat să suporte integral costul reparațiilor, evaluat de un service autorizat, independent de sancțiunile contravenționale sau penale aplicabile.

(3) Agenția poate refuza imbarcarea pasagerilor care se prezintă în stare vădită de ebrietate sau sub influența substanțelor interzise, fără drept la rambursare.

(4) Răspunderea Agenției pentru daune suferite de pasageri ca urmare a nerespectării de către aceștia a prezentului Regulament este exclusă în totalitate.

4. PROCEDURA ÎN CAZ DE URGENȚĂ


- În caz de urgență medicală, pasagerul sau orice altă persoană din autocar anunță imediat șoferul;
- Ieșirile de urgență sunt marcate și se folosesc EXCLUSIV în situații de urgență reală (accident, incendiu);
- Numărul de urgență al Agenției (disponibil 24/7): 0734 489 107; Număr unic de urgență România / UE: 112.

⚠ Atenție — Siguranța tuturor pasagerilor depinde de respectarea acestor reguli

Șoferul are dreptul și obligația legală să refuze sau să întrerupă transportul oricărui pasager al cărui comportament pune în pericol siguranța celorlalți ocupanți ai autocarului sau integritatea vehiculului, conform O.U.G. nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice și Legii nr. 92/2007 a serviciilor de transport public local.

5. DECLARAȚIE DE LUARE LA CUNOȘTINȚĂ ȘI ACORD

Subsemnatul/a _____, în calitate de pasager / titular de contract pentru călătoria din data de _____, declar că am citit, am înțeles și accept în totalitate prevederile prezentului Regulament de conduită a pasagerilor în autocar (Anexa 4 la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie nr. _____), mă angajez să le respect pe toată durata transportului și iau la cunoștință consecințele nerespectării acestora. Semnând prezenta declarație, confirm că am fost informat/ă în mod clar și complet cu privire la interdicțiile, regulile și consecințele prevăzute în acest regulament.

AGENȚIA (Luxuria Trans & Travel)	PASAGER / TITULAR DE CONTRACT
Semnătură:  Nume: MADALINA CIRLOVA	Semnătură: _____ Nume: _____ Data: _____