

Condiții generale aplicabile serviciilor TUI

Vă rugăm să citiți cu atenție prezentele condiții aplicabile serviciilor oferite de Agenția organizatoare TUI Romania SRL, o societate cu sediul social în București Sectorul 1, Strada D. I. Mendeleev, Nr. 5, Etaj 7, cod poștal 010361. (**“Condițiile Generale”**).

Prin încheierea unui contract de participare la un Pachet de servicii turistice, se consideră că ați acceptat pe deplin Condițiile Generale,, care se aplică tuturor Pachetelor de servicii turistice organizate și/sau comercializate de TUI Romania SRL (denumită în continuare **„Agenția TUI”**). În cazurile specificate în mod expres în aceste Condiții Generale, clauzele individuale se aplică serviciilor turistice individuale (serviciul turistic unic achiziționat).

În conformitate cu prevederile art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, în cazul revânzării/intermedierii pachetelor de servicii turistice ale agenției organizatoare TUI Poland sp. z o.o., o societate cu sediul social în Varșovia, ul. Woloska 22a, 02-675 Varșovia, Polonia, TUI Romania SRL este considerată agenție de turism organizatoare în relația cu călătorul pentru aplicarea prevederilor art. 7, 10-17 și 24.

1. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI PRIVIND PACHETUL DE SERVICII TURISTICE

1.1. O rezervare făcută de Client pentru posibilitatea de a participa la un pachet de servicii turistice este considerată ca o propunere de a încheia un contract de participare la un pachet de servicii turistice cu Agenția TUI (denumit în continuare „contract”). O rezervare poate fi efectuată în scris, verbal sau telefonic și electronic prin intermediul site-ului www.tui.ro sau al aplicației mobile. Site-ul www.tui.ro și informațiile scrise ale TUI reprezintă doar o invitație la încheierea unui contract și nu constituie o ofertă în sensul Codului civil. Contractul se încheie la momentul confirmării plății prețului pachetului de servicii turistice, parțial sau total, după caz, ulterior semnării de către client a contractului, prin acceptarea prezentelor Condițiilor Generale, inclusiv în cazul achiziționării la distanță prin mijloace electronice.

1.2. Clientul primește în momentul încheierii contractului sau imediat după încheierea contractului, pe un suport durabil, toate documentele care conțin informații relevante despre pachetul rezervat. Clientul poate solicita o copie a contractului pe suport de hârtie dacă acesta a fost încheiat în prezența fizică simultană a părților.

1.3. Clientul își asumă responsabilitatea pentru plata integrală a prețului pachetului de servicii turistice pentru toți turiștii indicați în contract și prin achitarea pachetului de servicii turistice (avans sau preț integral), acceptă contractul, fără a fi necesar să-și exprime acordul în alt mod pentru încheierea acestuia.

1.4. Clientul care încheie contractul acționează și în numele tuturor călătorilor înscriși în contract și prin urmare, își asumă responsabilitatea pentru respectarea termenilor contractului de către acești turiști. De asemenea, acesta este responsabil de informarea turiștilor la pachetul de servicii turistice despre toate detaliile referitoare la pachetul de servicii turistice.

1.5. Persoana care face rezervarea trebuie să aibă cel puțin 18 ani.

1.6. Clientul care încheie contractul este obligat să verifice exactitatea datelor participanților la pachetul de servicii turistice. Datele Clientului și ale turiștilor la pachetul de servicii turistice trebuie să corespundă documentelor de identitate utilizate pentru călătorie. Datele Clientului și ale turiștilor la pachetul de servicii turistice (nume, prenume, data nașterii) sunt transmise companiei aeriene cu care călătorește participantii, pentru prelucrare, în conformitate cu Directiva Uniunii Europene 2016/681 și legislația națională, în special Legea nr. 284/2018 privind utilizarea datelor din registrul cu numele pasagerilor din transportul aerian pentru prevenirea, depistarea, investigarea și urmărirea penală a infracțiunilor de terorism și a infracțiunilor grave, precum și pentru prevenirea și înlăturarea amenințărilor la adresa

securității naționale.

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

2. EFECTUAREA PLĂȚII

2.1. Clientul încheie contractul prin plata avansului/întregului preț al pachetului/serviciului turistic. Plata în avans nu poate fi mai mică de 25% (douăzeci și cinci la sută) din prețul pachetului de servicii turistice sau al serviciului turistic, exceptând cazurile prevăzute mai jos. Restul sumei, dacă este cazul, trebuie achitat cu cel puțin 25 de zile înainte de începerea executării pachetului de servicii turistice. Pentru ofertele Last Minute, atunci când se rezervă doar un zbor (achiziționarea unui singur serviciu turistic), o călătorie cu vaporul (croazieră), avansul nu poate fi mai mic de 45% (patruzeci și cinci la sută) din prețul pachetului de servicii turistice. Restul sumei, dacă este cazul, trebuie plătit cu cel puțin 25 de zile înainte de începerea executării pachetului de servicii turistice. Pentru ofertele de pachete bazate pe zboruri de linie, în care un zbor dus sau dus-întors este operat de companii aeriene obișnuite sau low-cost (în conformitate cu clauza 20), avansul nu poate să fie mai mic de 25% (douăzeci și cinci la sută) din prețul pachetului de servicii turistice. Restul sumei, dacă este cazul, trebuie plătit cu cel puțin 25 de zile înainte de începerea executării pachetului de servicii turistice. Pentru rezervarea unui serviciu turistic de cazare în cadrul unei călătorii pe cont propriu, a unui sejur la schi sau a unui city break, avansul nu poate fi mai mic de 5% (cinci la sută) din prețul serviciului turistic. Restul sumei, dacă este cazul, trebuie plătit cel târziu cu 16 zile înainte de începerea serviciului turistic. Avansul și suma rămasă se achită în conformitate cu dispozițiile clauzei 3.3 din Condiții Generale. Se consideră că termenul de plată este respectat dacă suma datorată este achitată direct la punctul de vânzare al pachetului/serviciului turistic, virată în contul bancar indicat de Agenția TUI sau achitată prin orice altă metodă de plată acceptată de Agenția TUI. Dacă plata în avans nu este efectuată la timp, contractul nu se consideră încheiat.

2.2. Plata pentru asigurarea suplimentară încheiată prin intermediul Agenției TUI, asigurarea împotriva accidentelor, a cheltuielilor medicale, precum și a costurilor de anulare se face integral odată cu plata avansului sau a întregului preț, în funcție de data rezervării pachetului de servicii turistice. Costurile altor servicii prestate de Agenția TUI, cum ar fi, de exemplu, dar fără a se limita la acestea, intermedierea în obținerea vizelor, excursiile opționale în destinație, precum și rezervările și solicitările telefonice, nu sunt incluse în prețul pachetului de servicii turistice (cu excepția cazului în care se menționează altfel în mod explicit pe site-ul www.tui.ro). Prin urmare, dacă apar astfel de costuri, acestea trebuie plătite la punctul de vânzare al pachetului de servicii turistice sau online împreună cu plata prețului pachetului de servicii turistice.

2.3 Călătorii sunt obligați să aibă asupra lor documentele de călătorie la începutul executării pachetului de servicii turistice. Documentele de călătorie sunt disponibile pentru Client în contul MyTUI sau în aplicația mobilă TUI cu 5 zile înainte de începerea executării pachetului de servicii turistice. În documentele de călătorie, Agenția TUI pune la dispoziția călătorilor:

- (a) orarul, aeroporturile de plecare și sosire și conexiunile și, după caz, locul ocupat de pasager pe fiecare dintre mijloacele de transport utilizate;
- (b) datele de contact ale reprezentantului local TUI;
- (c) în cazul călătoriilor efectuate de minori, informații care permit părinților să stabilească un contact direct cu copilul sau cu persoana responsabilă de cazarea copilului, în situația în care copilul călătorește fără părinți;
- (e) voucher-ul de cazare, împreună cu informațiile referitoare la transferul între aeroport-hotel-aeroport, dacă acesta este inclus în pachetul de servicii de călătorie.

2.4 Dacă prețul pachetului de servicii turistice nu este plătit integral până la termenul limită stabilit în punctul 2.1, TUI își rezervă dreptul de a anula serviciile turistice. În această situație, TUI va imputa Clientului costurile de anulare a pachetului/serviciului turistic, în cuantumul și în termenii și condițiile stabilite în punctele 6.2, 6.4 și 6.5 din Condiții Generale.

2.5 În scopul garantării creanțelor potențiale ale Clienților față de TUI în caz de insolvență, TUI Poland sp. z o.o. a încheiat, în conformitate cu articolul 17 din (UE) 2015/2302 și cu articolul 18 din Ordonanța nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative (OG 2/2018), un Contract de asigurare – Garanția pentru Clienții noștri cu AWP P&C S.A., cu sediul în Franța, care își desfășoară activitatea în Polonia prin intermediul AWP P&C S.A. sucursală în Polonia, cu sediul social în Varșovia. Contractul de asigurare este confirmat de Certificatul de garanție, care este inclus în Condiții Generale.

3.SERVICII PRESTATE, PREȚURI

3.1. Tipul și categoria serviciilor incluse în pachetul de servicii turistice sunt stabilite pe baza informațiilor furnizate pe site-ul www.tui.ro. Înainte de încheierea contractului, Agenția TUI își rezervă dreptul de a modifica, în orice moment, informațiile publicate pe site-ul www.tui.ro, despre care TUI va informa Clientul în conformitate cu articolul 5 din OG 2/2018.

3.2. Doar informațiile conținute pe site-ul www.tui.ro la momentul încheierii contractului fac parte din acesta. Achiziționarea de excursii opționale prin intermediul **Centrul de Rezervări Telefonice**, al reprezentantului TUI la destinație și prin intermediul site-ului www.tuimusement.ro nu face parte din contractul de participare la pachetul de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate pe site-ul www.tui.ro ofertele, materialele publicitare reprezintă și ilustrează stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor. Fotografiile au caracter orientativ și informativ. Camera primită de turiști poate să nu corespundă exact cu cea prezentată pe site, în ofertă sau în materialele promoționale.

3.3. Prețurile pachetelor de servicii turistice și ale serviciilor auxiliare sunt publicate pe site-ul www.tui.ro, în Condiții Generale și în alte documente TUI puse la dispoziția turiștilor și sunt exprimate în EUR sau în RON. Sunt acceptate următoarele metode de plată: transfer electronic, plată cu cardul de credit prin sistemul de rezervări TUI sau prin intermediul unui terminal de plată, transfer tradițional, numerar.

3.4. Plata pentru pachete de servicii turistice și servicii turistice se poate efectua prin metodele de plată puse la dispoziție de punctul de vânzare. Plata trebuie efectuată într-o singură monedă: fie în cea specificată în contract, fie în RON, la cursul de schimb de referință al BNR de la data facturării, la care se adăuga un comision de risc valutar de până la 2%.

3.5. Agenția TUI încearcă, pe cât posibil, să țină cont de solicitările speciale extracontractuale ale turiștilor care nu sunt incluse în informațiile de pe site-ul www.tui.ro, cum ar fi camere alăturate, etaj sau un anumit număr de cameră. Doar confirmarea scrisă din partea TUI privind îndeplinirea solicitărilor speciale extracontractuale ale Clientului poate constitui temei pentru eventuale pretenții ale acestuia împotriva TUI, în cazul neîndeplinirii solicitărilor. Neexecutarea unei solicitări speciale extracontractuale nu poate constitui temei pentru nicio pretenție împotriva Agenției TUI, dacă Clientul nu a primit o confirmare scrisă în acest sens.

3.6. TUI nu oferă îngrijire specială a minorilor sau a persoanelor cu capacitate juridică redusă în cadrul pachetelor de servicii turistice organizate. Aceste persoane pot participa la pachetul de servicii turistice numai sub supravegherea persoanelor adulte.

3.7. Cazarea internațională începe de obicei la ora locală 15:00, în ziua sosirii și se încheie la ora locală 12:00, cel târziu, în ziua plecării. În anumite situații, opțiunile de masă pot fi limitate din cauza orelor efective de zbor. La încheierea perioadei de cazare, Clientul trebuie să elibereze camera de hotel împreună cu bagajele sale. Dacă hotelul oferă această opțiune, Clientul își poate depozita bagajele într-o zonă special desemnată.

3.8. Luarea animalelor de companie este permisă doar cu confirmare scrisă din partea Agenției TUI. Costul transportului și al cazării animalului va fi suportat integral de către Client. Clientul nu poate invoca

imposibilitatea de a călători cu animalul de companie fără o confirmare scrisă din partea TUI ca temei pentru nicio reclamație împotriva TUI.

3.9. În funcție de legislația țării de destinație, modificarea itinerariilor de zbor ale Clientului poate fi interzisă. Clientul trebuie să efectueze călătoria cu avionul conform ordinii specificate în contract. Orice modificare a acestei ordini, posibilitatea unei astfel de modificări și posibilitatea efectuării unui astfel de zbor trebuie confirmate în scris de către TUI. Imposibilitatea efectuării modificărilor din motive legislative ale țării de destinație nu poate constitui temei pentru nicio reclamație împotriva TUI.

3.10. Clientul este obligat să achite toate taxele turistice și alte taxe locale la recepția hotelului, fără a putea solicita despăgubiri sau rambursări din partea TUI, în conformitate cu legislația locală.

3.11. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport este stabilită conform standardelor oficiale ale țării de destinație, iar Clientul o recunoaște și o acceptă.

3.12. În cazul în care Clientul trebuie să îndeplinească formalități suplimentare pentru călătorie (de exemplu, călătorie cu minori, schimbarea numelui ca urmare a căsătoriei/divorțului), Agenția TUI recomandă, de asemenea, consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, pentru călătoriile către anumite destinații care necesită viză, Agenția TUI recomandă consultarea site-ului web <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. Dacă turiștii nu se informează cu privire la formalitățile suplimentare necesare călătoriei, pentru care TUI nu este responsabil (de exemplu, obținerea unei vize, necesitatea unui pașaport și/sau a unei cărți de identitate sau alte documente suplimentare – lista este exemplificativă), TUI este exonerat de orice răspundere în situația în care Clientul nu poate călători.

3.13. Clientul este obligat să utilizeze mijloacele de transport, camera de hotel și echipamentele aferente acestora în mod corespunzător și cu bună-credință. Agenția TUI nu este responsabil pentru daunele cauzate sau vătămările suferite de Client ca urmare a nerespectării acestui alineat.

3.14. Clientul este obligat să respecte locul, data și ora de plecare, precum și celelalte locuri, date și ore convenite prin contract. Toate costurile și prejudiciile rezultate din nerespectarea acestor dispoziții vor fi suportate integral de către Client.

4. MODIFICĂRI ALE SERVICIILOR TURISTICE ȘI ALE PREȚURILOR

4.1. TUI își rezervă dreptul de a modifica (majora) prețul contractual al pachetului de servicii turistice înainte de începerea acestuia, ca urmare directă a modificării prețului transportului de persoane, determinată de o schimbare a costului combustibilului sau al altor surse de energie, a cuantumului taxelor sau tarifelor impuse pentru serviciile contractuale de călătorie de către entități care nu sunt direct implicate în realizarea pachetului de servicii turistice, inclusiv taxe turistice, taxe de aeroport sau taxe de intrare și ieșire din porturi și aeroporturi, sau a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul de servicii turistice. În cazul în care este necesară majorarea prețului, TUI va fi obligată să notifice Clientul prin scrisoare sau e-mail cu privire la modificarea prețului și să justifice majorarea prin indicarea metodei de calcul. Cu 20 (douăzeci) de zile înainte de data plecării, prețul convenit în contractul cu Clientul nu poate fi majorat. Clientul are dreptul la o reducere a prețului pachetului de servicii turistice, corespunzătoare reducerii costurilor menționate mai sus, care a avut loc după încheierea contractului și înainte de începerea pachetului de servicii turistice. La cererea Clientului, TUI va furniza dovada costurilor de manipulare suportate.

4.2. Dacă Agenția TUI, înainte de începerea pachetului de servicii turistice, este obligată să schimbe caracteristicile principale ale serviciilor turistice indicate la articolul 5 din OG 2/2018 sau nu poate îndeplini cerințele speciale menționate în punctul 3.5 din Condiții Generale sau propune o majorare de preț care depășește 8% din prețul total al pachetului de servicii turistice în conformitate cu punctul 4.1 din Condiții Generale, Agenția TUI va informa imediat Clientul cu privire la conținutul acestor modificări pe un format scris și durabil, indicând modificările și posibilul impact al acestora asupra prețului pachetului de servicii turistice. În acest caz, TUI poate oferi în același timp Clientului un pachet înlocuitor de servicii turistice,

dacă este posibil de aceeași calitate sau de calitate superioară. La primirea acestor informații, Clientul informează în scris, în următoarele 7 (șapte) zile, punctul de vânzare la care a fost încheiat contractul, dacă acceptă modificarea propusă a contractului sau dacă se retrage din contractul încheiat cu rambursarea tuturor taxelor plătite de acesta, fără a fi obligat să plătească taxe de anulare, sau dacă se retrage din contract și acceptă pachetul de servicii turistice înlocuitor și prețul acestuia în cazul în care acesta i-a fost oferit. Clientul care acceptă modificările propuse la termenii contractului nu are dreptul de a solicita despăgubiri pentru acceptarea modificării. În cazul în care modificarea contractuală sau pachetul de servicii turistice înlocuitor duce la o reducere a calității sau a costului pachetului de servicii turistice, Clientul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

4.3. În cazul rezilierii contractului din cauza retragerii Clientului din contract cu rambursarea tuturor taxelor plătite, Agenția TUI va rambursa, în termen de cel mult 14 zile de la data rezilierii, prețul pachetului de servicii turistice plătit.

4.4. TUI își nerezervă dreptul, înainte de începerea pachetului de servicii turistice, să modifice Condițiile Generale contractului dacă modificarea este nesemnificativă. TUI va informa Clientul cu privire la modificare prin e-mail sau prin intermediul aplicației mytui.

4.5. În cazul unui pachet de servicii turistice care implică transport aerian, transportatorul aerian, fără a solicita acordul TUI care realizează programul, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția TUI nu este responsabilă pentru decolarea/aterizarea aeronavelor la alte ore decât cele specificate în contract. În cazul unor astfel de întârzieri, compania aeriană este obligată să acorde asistență călătorilor în conformitate cu Regulamentul Parlamentului European 261/2004, pus în aplicare prin HG nr. 1912/2006. Orice probleme legate de gestionarea zborului și activitățile conexe intră în competența și responsabilitatea transportatorului, iar biletul de avion constituie un contract între client și transportator. Pentru aceste pachete, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, pentru că sunt destinate transportului. În cazul anulării zborului din cauza insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a transportatorului, TUI va depune toate eforturile și va acționa cu bună credință pentru a oferi servicii alternative. Cu toate acestea, TUI este exonerată de orice răspundere pentru orice daune, de orice natură, cauzate clienților, imputabile transportatorului aerian în temeiul Regulamentului Parlamentului European 261/04, astfel cum a fost pus în aplicare prin HG Legea 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.6. TUI va oferi, fără întârzieri nejustificate, asistență adecvată unui Client care este blocat într-o călătorie în caz de forță majoră sau în cazul unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu toată grija cuvenită, nu l-ar fi putut prevedea sau evita, în special în ceea ce privește:

a) furnizarea de informații adecvate privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
b) stabilirea de comunicații la distanță și sprijinirea călătorilor în găsirea de servicii de călătorie alternative. TUI are opțiunea de a percepe o taxă rezonabilă pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a cauzat dificultatea în mod intenționat sau prin propria neglijență. Taxa nu va depăși, în niciun caz, costurile reale suportate de TUI.

4.7. Dacă o parte substanțială a serviciilor turistice nu poate fi furnizată conform celor convenite în prezentul contract, TUI va oferi Clientului, fără costuri suplimentare, servicii alternative adecvate pentru continuarea pachetului de servicii turistice, pe cât posibil echivalente sau de o calitate mai bună decât serviciile specificate în contract.

4.8. Dacă serviciile alternative propuse au ca rezultat un pachet de calitate inferioară celui specificat în prezentul contract, TUI va acorda Clientului o reducere de preț corespunzătoare. Clientul poate refuza serviciile alternative propuse numai dacă acestea nu sunt comparabile cu serviciile convenite prin contract sau dacă reducerea de preț acordată este insuficientă.

4.9. Dacă nu este posibilă furnizarea de servicii alternative sau în cazul în care clientul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu al doilea paragraf al clauzei 4.8, teza doi, Clientul are dreptul la o reducere a prețului sau la o compensație, după caz, fără rezilierea contractului de călătorie.

5. REDUCERI PENTRU COPII

5.1. În cazul în care turistul unui pachet de servicii turistice este un copil, Clientul trebuie să notifice TUI la încheierea contractului, precizând vârsta copilului împreună cu data exactă a nașterii și să prezinte un document justificativ. TUI are dreptul de a verifica vârsta copilului pe baza documentelor personale. În cazul unei discrepanțe între vârsta copilului și vârsta declarată, TUI va avea dreptul să factureze și să perceapă prețul corect al pachetului de servicii. Această taxă reflectă costurile suportate de TUI pentru modificările efectuate, cât și comisionul agenției. Clientul poate solicita TUI să furnizeze un calcul detaliat al costurilor suportate ca urmare a modificării respective. Vârsta copilului se consideră vârsta acestuia la sfârșitul pachetului de servicii turistice.

5.2 Un copil cu vârsta sub 2 ani călătorește fără a avea dreptul la un loc propriu pe scaun. Un copil care împlinește vârsta de 2 ani în cursul pachetului de servicii turistice trebuie să aibă propriul său loc pe scaun la zborul de întoarcere – ceea ce impune achiziționarea unui bilet pentru călătoria de întoarcere. În cazul în care călătoria este dus sau dus-întors pe un zbor obișnuit sau low-cost operat de o companie aeriană, un copil care împlinește vârsta de 2 ani în timpul sejurului trebuie să aibă un loc propriu pe scaun pentru întreaga călătorie (inclusiv la plecare, înainte de a împlini vârsta de 2 ani, conform tarifelor companiei aeriene obișnuite sau low-cost).

6. RETRAGEREA DIN CONTRACT DE CĂTRE CLIENT, MODIFICAREA CONTRACTULUI, ÎNLOCUIRE PERSOANE

6.1. Clientul se poate retrage din contract în orice moment înainte de începerea pachetului de servicii turistice. Clientul este obligat să depună declarația sa de retragere în scris la punctul de vânzare unde a încheiat contractul. Data retragerii va fi considerată data la care declarația de retragere este primită de punctul de vânzare.

6.2. În cazul în care Clientul anulează contractul sau dacă nu începe pachetul de servicii turistice/serviciul turistic din motive independente de voința TUI, TUI își rezervă dreptul de a solicita plata integrală a costurilor de asigurare și a unei taxe de anulare echivalentă cu costurile reale într-o sumă care să nu depășească suma stabilită în conformitate cu secțiunile 6.4 și 6.5 din Condiții Generale, suportate în legătură cu pregătirile pentru pachetul de servicii turistice/serviciul turistic deja efectuate. La calcularea sumelor datorate se vor lua în considerare sumele plătite ca avans, precum și posibilitatea utilizării alternative a serviciilor turistice respective. La cererea Clientului, TUI va justifica cuantumul taxelor de anulare. Taxa va fi dedusă din prețul plătit pentru pachet de servicii turistice/serviciul turistic. Suma rămasă după deducere va fi rambursată Clientului în termen de 14 zile de la retragerea Clientului din contract. Excepție fac cazurile în care OG 2/2018 prevede anularea sau rezilierea contractului fără costuri.

6.3. Clientul va suporta, de asemenea, costurile de retragere în cazul în care nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de începere a pachetului de servicii turistice /serviciului turistic, la ora indicată în documentele de călătorie, sau în cazul în care începerea pachetului de servicii turistice/serviciului turistic este imposibilă din cauza lipsei documentelor, de exemplu a pașaportului sau a vizei necesare. În măsura în care Clientul nu a informat TUI cu privire la anularea participării sale la pachet de servicii turistice/serviciul turistic până la momentul începerii pachetului de servicii turistice/serviciului turistic (check-in în cazul participării la pachetul de servicii turistice și achiziționarea serviciului turistic propriu-zis), acesta este obligat să informeze în scris punctul de vânzare unde a încheiat contractul că nu participă la pachet de servicii turistice/serviciu turistic.

6.4 Costurile standard de retragere sunt:

- până la 21 de zile înainte de începerea pachetului de servicii turistice de călătorie: 25% din prețul convenit,
- din a 20-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 40% din prețul convenit,

- din a 17-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 60% din prețul convenit,
- din a 10-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 80% din prețul convenit,
- din a treia zi până la data începerii sau neînceperii pachetului de servicii turistice: 90% din prețul convenit.

6.5. Costurile de retragere care constituie excepții de la regula standard prevăzută la clauza 6.4 vor fi:

A. Ofertele last minute, excursie cu barca (croazieră)

- până la 21 de zile înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 45% din prețul convenit,
- din a 20-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 55% din prețul convenit,
- din a 17-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 75% din prețul convenit,
- din a 10-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 85% din prețul convenit,
- din a treia zi până la data începerii sau neînceperii pachetului de servicii turistice: 95% din prețul convenit.

B. În cazul în care obiectul contractului este un zbor charter (serviciu turistic unic):

- până la 21 de zile înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 45% din prețul convenit,
- din a 20-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 50% din prețul convenit,
- din a 14-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 75% din prețul convenit,
- în ziua începerii pachetului de servicii turistice: 95% din prețul convenit.

Situația de la punctul B anterior se aplică numai renunțării la un zbor charter achiziționat ca serviciu turistic unic. Nu se aplică anulării pachetelor combinate, pentru care se aplică reglementări separate menționate în punctele 6.4, 6.5 în subpunctele A și C.

C. La rezervarea unei oferte de pachete bazate pe zboruri de linie, în cazul în care un zbor dus sau dus-întors se bazează pe conexiuni ale unei companii aeriene obișnuite sau ale unei companii aeriene low cost (în conformitate cu punctul 20):

- până la 21 de zile înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 25% din prețul convenit,
- din a 20-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 50% din prețul convenit,
- din a 17-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 60% din prețul convenit,
- din a 10-a zi înainte de începerea pachetului de servicii turistice: 80% din prețul convenit,
- din a treia zi până la data începerii sau neînceperii pachetului de servicii turistice: 90% din prețul convenit.

D. În cazul în care obiectul contractului este un serviciu turistic de cazare în cadrul unei călătorii pe cont propriu, sejur de schi și city break:

- Până la 16 zile înainte de începerea serviciului, avansul plătit de 5%,
- din a 15-a zi înainte de începerea serviciului 60% din prețul convenit,
- din a 10-a zi înainte de începerea serviciului 80% din prețul convenit,
- din a treia zi până în ziua începerii serviciului sau a neînceperii serviciului 90% din prețul convenit.

6.6. Clientul se poate retrage din contract înainte de începerea pachetului de servicii turistice, fără a suporta o taxă de anulare, în cazul apariției unor circumstanțe inevitabile și extraordinare la destinație sau în imediata vecinătate a acesteia, care afectează în mod semnificativ executarea pachetului de servicii turistice sau transportul la destinație. Clientul poate cere doar rambursarea sumei plătite, fără a solicita daune-interese sau despăgubiri.

6.7. La cererea Clientului, se poate efectua o singură modificare gratuită a contractului, în măsura în care este posibil acest lucru, inclusiv în funcție de disponibilitatea locurilor (acest lucru nu se aplică contractului de cazare în cadrul unei călătorii pe cont propriu, sejur de schi și city break, zborului în sine și a schimbării orei de zbor în zilele indicate în contract ca zile de plecare), dacă modificarea este notificată cu până la 40 de zile înainte de data de începere a pachetului de servicii turistice. În cazul schimbării cu un contract la un preț mai mic decât cel anterior, diferența de preț nu poate depăși 10%, calculat din prețul

contractului inițial fără servicii suplimentare. Clientul va trebui să plătească diferența de preț, calculată la momentul schimbării. Dacă diferența depășește 10% la prima modificare, modificările pot fi efectuate doar după rezilierea contractului existent, în conformitate cu punctele 6.2, 6.4, 6.5 din Condiții Generale, cu încheierea simultană a unui nou contract, pe baza căruia Clientul va fi obligat să plătească prețul noului contract. Pentru orice altă modificare sau anulare de contract solicitată de către client, indiferent de termenul rămas până la data călătoriei este posibilă doar după rezilierea contractului existent, conform punctelor 6.2, 6.4, 6.5 din Condiții Generale, cu încheierea simultană a unui nou contract, pe baza căruia Clientul este obligat să plătească prețul pentru pachetul de servicii turistice indicat în noul contract. O modificare a contractului nu este posibilă în cazul pachetelor de servicii turistice bazate pe zboruri, în cazul în care se efectuează un zbor dus sau dus-întors bazat pe zboruri ale companiilor aeriene obișnuite sau ale companiilor aeriene low cost (în conformitate cu punctul 20).

6.8 O modificare a contractului la cererea Clientului, se referă la schimbarea datei, traseului de plecare, locului de cazare, duratei pachetului de servicii turistice, tipului de mese, camerei sau numărului de participanți. În cazul în care din contractul încheiat reiese clar că mai mulți participanți urmează să ia parte la un anumit pachet turistic, anularea sau adăugarea unui singur participant la acest pachet turistic sau o modificarea vârstei unui participant dă dreptul TUI să recalculeze prețul de participare la acest pachet turistic. Recalcularea prețului se face în funcție de prețurile actuale disponibile pe site-ul www.tui.ro.

6.9. Clientul poate transfera unei persoane care îndeplinește condițiile de participare la pachetul de servicii turistice toate drepturile care îi revin în temeiul contractului cu condiția ca această persoană să își asume toate obligațiile derivate din contract. Clientul are dreptul de a notifica o astfel de modificare numai în ceea ce privește participanții la contract. Clientul este obligat să informeze TUI cu privire la schimbarea participantului în scris sau prin e-mail cu cel puțin 7 zile înainte de începerea pachetului de servicii turistice. Transferul de drepturi și asumarea de obligații pot genera costuri suplimentare pentru TUI, iar persoana către care este transferat noul contract este obligată să achite aceste costuri suplimentare.

6.10. În cazul unei rezervări doar pentru un zbor charter (achiziționarea unui singur serviciu turistic), nu sunt permise modificări ale datei de întoarcere, ale aeroportului sau ale detaliilor călătorului după începerea serviciului turistic. În cazul unei rezervări doar pentru un zbor de linie, nu sunt posibile modificări ale datei de întoarcere sau ale aeroportului după începerea serviciului turistic, cu excepția cazului în care TUI reușește să obțină o confirmare scrisă de la compania aeriană că o astfel de modificare este posibilă, iar clientul confirmă în scris că va acoperi costurile legate de modificare.

6.11. Toate taxele de anulare și de modificare ale pachetului de servicii turistice, sunt datorate imediat.

6.12. În cazul în care se percepe o taxă de administrare, Clientul are dreptul la o justificare individuală a costurilor asociate acesteia.

7. CĂLĂTORIA CU AVIONUL

7.1. Operatorul de turism trebuie, în conformitate cu Regulamentul ECE/2111/2005, să informeze pasagerii care utilizează transportul aerian despre identitatea transportatorului aerian efectiv. În cazul în care transportatorul aerian nu este încă cunoscut la data încheierii contractului, operatorul de turism se angajează, provizoriu, să furnizeze numele presupus al transportatorului. De îndată ce transportatorul a fost stabilit în mod definitiv, organizatorul notifică imediat Clientul prin intermediul punctului de vânzare unde Clientul a achiziționat pachetul de servicii turistice. În cazul unei schimbări a transportatorului după încheierea contractului, Clientul va fi informat de către TUI. TUI își rezervă dreptul de a schimba transportatorii aerieni și numerele de zbor. Lista transportatorilor aerieni care fac obiectul unei interdicții de operare pe teritoriul Comunității poate fi consultată pe site-ul web al Autorității Aeronautice Civile Române (AACR).

7.2. În unele cazuri, sosirea la destinație poate avea loc în timpul nopții și întoarcerea dimineța. Prima și ultima zi a pachetului de servicii turistice sunt dedicate transportului.

7.3. Pentru anumite zboruri, există posibilitatea rezervării unor anumite locuri în aeronavă pentru o taxă suplimentară, astfel cum se specifică pe site-ul www.tui.ro. Informații cu privire la această posibilitate sunt disponibile la adresa www.tui.ro. În cazul în care rezervarea unui loc pe o aeronavă nu este realizată, taxa de rezervare a locului va fi rambursată Clienților în întregime prin intermediul unei proceduri de revendicare pe baza cărților de îmbarcare prezentate.

7.4. În cazul unui zbor charter ca parte a unui pachet de servicii turistice (cazare și zbor), participantul are dreptul de a transporta un bagaj de cală (care va fi înregistrat la înregistrarea bagajelor) și un bagaj de mână incluse în prețul pachetului de servicii turistice, a căror greutate permisă este menționată pe <https://www.tui.ro> în condițiile generale de transport și în documentele de călătorie ale companiei aeriene. Pentru rezervarea unui serviciu turistic – doar zbor charter, bagajul de cală poate fi taxat suplimentar. Quantumul taxei este indicat pe site-ul <https://www.tui.ro>. În cazul unui pachet de servicii turistice în care se efectuează un zbor dus sau dus-întors pe baza zborurilor de linie ale companiilor aeriene obișnuite sau ale companiilor aeriene low-cost, limitele pentru bagajul de cală sunt indicate în condițiile generale de transport ale transportatorului, disponibile la <https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze>. Informațiile privind posibilitatea de transport și limita bagajului de cală sunt indicate în ofertă. Copiii cu vârsta sub 2 ani nu au dreptul la un bagaj de cală separat.

7.5. Cu 48 de ore înainte de plecare, Clientul este sfătuit să verifice ora de plecare la un punct de vânzare, în contul MyTUI de pe www.tui.ro sau în aplicația mobilă. În cazul în care contractul este încheiat doar pentru un zbor, Clientul este obligat să verifice ora de plecare la un punct de vânzare, la Centrul de rezervări TUI la numărul 0318 103 000 contul MyTUI de pe www.tui.ro cu 48 de ore înainte de plecare, precum și ora de întoarcere în conformitate cu informațiile furnizate în documentele de călătorie.

7.6. Clienții care participă la un pachet de servicii turistice care implică un zbor sau clienții care au încheiat un contract pentru un serviciu turistic care implică doar un zbor trebuie să se prezinte la aeroport cu cel puțin două sau trei ore înainte de ora de plecare programată, după cum se menționează în documentele lor de călătorie.

7.7. Transportul bagajelor cu caracter special (echipament sportiv, scaune cu roțile etc.) este permis în urma notificării prealabile a punctului de vânzare la care a fost încheiat contractul și a confirmării scrise din partea TUI, în schimbul unei taxe suplimentare. Informații privind prețurile pentru astfel de transport pot fi obținute de la companiile aeriene în cauză, care sunt singurele responsabile de organizarea și efectuarea transportului, precum și de colectarea taxelor. Transportul de animale este posibil după notificarea prealabilă și confirmarea de către compania aeriană, contra unei taxe suplimentare. În acest caz, se aplică dispozițiile clauzei 3.8 din Condiții Generale.

7.8. Orice deteriorare survenită în timpul transportului aerian va fi tratată în conformitate cu prevederile legislației aviatice, iar agenția TUI nu poate fi ținută responsabilă. Transportul obiectelor de valoare (bani, medicamente, dispozitive electronice, obiecte de valoare etc.) nu este posibil în bagajele de cală. Riscul de pierdere a banilor, obiectelor de valoare, dispozitivelor tehnice și medicamentelor transportate în bagajele de cală este suportat de client. Regulile de bază pentru depunerea unei reclamații pentru bagaje în legătură cu transportul aerian sunt indicate în punctul 12 din Condiții Generale.

7.9. În cazul pachetelor de servicii turistice bazate pe zboruri obișnuite de linii aeriene sau low-cost (în conformitate cu punctul 20), Clientului i se furnizează un număr de rezervare corespunzător numărului de rezervare a biletului (PNR) al companiei aeriene. PNR-ul este inclus în informațiile de călătorie, care fac parte integrantă din contract. Pe baza PNR-ului, Clientul poate verifica zborul rezervat, pachetul de servicii oferit de transportator și poate face un check-in online. Toți termenii și condițiile companiilor aeriene care cooperează cu organizatorul sunt disponibile pe site-urile companiilor aeriene.

7.10. În cazul pachetelor de servicii turistice bazate pe zboruri cu companii aeriene low-cost (în conformitate cu punctul 20), Clientul este obligat să efectueze check-in-ul pe cont și în nume propriu pe site-ul web al transportatorului pe baza numărului PNR (numărul de rezervare a biletului de avion) indicat în documentele de călătorie sau în informațiile de călătorie. Check-in-ul poate fi efectuat: - în cazul

companiei aeriene low cost Wizzair Hungary Ltd (W6), Wizz Air UK (W9) - cu 24 de ore înainte de plecarea programată, dar nu mai târziu de 3 ore înainte de plecarea programată; - în cazul companiei aeriene low-cost Ryanair Ltd. (FR) - cu 24 de ore înainte de plecarea programată, dar nu mai târziu de 2 ore înainte de plecarea programată. Nerespectarea efectuării check-in-ului pe cont și în nume propriu poate genera costuri suplimentare pentru pasageri, iar agenția TUI nu poate fi trasă la răspundere pentru recuperarea acestor costuri.

7.11. Companiile aeriene de linie au opțiunea de a vinde locuri pe zborurile altor companii aeriene în cadrul unui acord *codeshare*, prin care o companie aeriană, sub eticheta propriei companii aeriene, are dreptul de a vinde bilete pe zborurile unei alte companii aeriene care este operatorul real al zborului. Contractul cu Clientul indică întotdeauna compania aeriană de la care a fost achiziționat biletul (transportatorul contractual), în conformitate cu oferta prezentată Clientului la rezervarea pachetului de servicii turistice. Operatorul efectiv al zborului este indicat în informațiile de călătorie, care fac parte integrantă din contract.

7.12. Politica de prețuri a companiilor aeriene de linie poate afecta gama de servicii oferite de transportator într-o anumită clasă de transport și este în afara controlului Agenției TUI; vă rugăm să contactați punctul de vânzare pentru a verifica pachetul de servicii rezervat.

7.13. Serviciile achiziționate direct de la transportatorii aerieni (de exemplu, prin call center, chat, web) nu fac parte integrantă din contractul de călătorie.

8. ASISTENȚA LA DESTINAȚIE PE PERIOADA DERULĂRII PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE

8.1. În timpul pachetelor de servicii turistice organizate de TUI, TUI este reprezentat de TUI Musement adresa: Parc Bit Edificio SM2, Calle Rita Levi, 07121 Palma de Mallorca, Spania.

Contactul cu un reprezentant TUI se poate face prin intermediul TUI Service Center la tel. +40 317 801 258 și prin chat pe aplicația mobilă TUI.

Informațiile privind asistența reprezentantului la fiecare locație de cazare, pot fi consultate în contul MyTUI, cu 5 zile înainte de călătorie.

8.2. La cererea Clientului, este posibilă schimbarea cazării în timpul pachetului de servicii turistice prin intermediul TUI Service Center, dacă este posibil, inclusiv în funcție de disponibilitatea locurilor. În acest caz, Clientul este obligat să plătească diferența de preț a hotelurilor rezultată din calcularea prețului pentru noul hotel la data schimbării

8.3. În cazul în care călătorii au informat reprezentantul TUI la fața locului cu privire la, în opinia proprie, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciului turistic, iar această plângere va fi considerată nefondată, călătorii sunt obligați să plătească diferența de preț a hotelurilor rezultată din calcularea prețului pentru noul hotel la data schimbării. Călătorii au dreptul de a schimba cazarea în timpul pachetului de servicii turistice, dacă este posibil, prin intermediul TUI Service Center.

8.4. Turiștii recunosc și acceptă că nu le este permisă publicitatea negativă la adresa Agenției TUI și a serviciilor furnizate de TUI în cazul neprezentării unei reclamații în conformitate cu punctul 18 din Condiții Generale. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul TUI să solicite turiștilor, prin intermediul instanțelor judecătorești, despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

9. PRELUNGIREA SEJURULUI ÎN TIMPUL PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE

În cazul în care turiștii doresc să își prelungească șederea pe perioada derulării pachetului de servicii turistice, aceștia sunt rugați să contacteze un reprezentant al operatorului de turism cu suficient timp înainte. O prelungire a sejurului este posibilă numai dacă mai există locuri libere pentru cazare sau locuri în avion sau în alte mijloace de transport. Turiștii sunt obligați să plătească pe loc costul prelungirii sejurului în numerar și precum și o taxă de administrare de 300 Ron. Această taxă poate suferi modificări și va fi comunicată la momentul solicitării modificării. În cazul în care prelungirea sejurului duce la schimbarea aeroportului, turiștii nu au dreptul de a solicita un mijloc de transport alternativ. Costurile pentru prelungirea sejurului sunt calculate în funcție de tarifele zilnice sezoniere. În acest caz, turiștii sunt obligați să verifice valabilitatea asigurării și a eventualei vize. Este important de reținut că, în conformitate cu

contractul încheiat – asigurarea extinsă este valabilă pentru datele din contractul inițial încheiat între Agenția TUI și turiști.

10. REZERVAREA INDIVIDUALĂ AL UNUI PACHET DE SERVICII TURISTICE PERSONALIZATE

Clientul poate solicita TUI să organizeze un pachet individual de servicii turistice. Clientul înțelege și acceptă că aceste servicii vor fi calculate în funcție de solicitare și disponibilitate și va genera costuri, la care se adaugă taxa de serviciu a Agenției TUI. Clientul poate solicita TUI să furnizeze un calcul individual al costurilor suportate în legătură cu comanda unui pachet individual de servicii turistice.

11. CONDIȚII PENTRU SERVICIILE TURISTICE DE TIP CAZARE INDIVIDUALĂ, SEJURURI DE SCHI ȘI CITY BREAK-URI

11.1. Locurile de cazare (inclusiv, dar fără a se limita la vile, apartamente etc) în cadrul serviciului turistic de cazare cu călătoria pe cont propriu (cazare individuală), sejururi de schi și city break-uri pot fi ocupate doar de numărul de adulți și copii confirmat în contract. Fiecare client este obligat să mențină curățenia și ordinea în cazare și în zonele comune.

11.2. Animalele de companie sunt permise numai dacă informațiile de pe site-ul www.tui.ro permit în mod expres acest lucru. Interdicția pentru Client de a lua un animal de companie nu poate sta la baza unei reclamații împotriva Agenției TUI.

11.3. Dacă este cazul, conform informațiilor menționate pe site-ul www.tui.ro la preluarea cheilor, Clientului i se poate solicita să plătească un depozit corespunzător ca garanție pentru plata oricăror daune cauzate. Garanția va fi întotdeauna returnată sau decontată la părăsirea unității de cazare și la predarea spațiilor utilizate în condițiile convenite prin contract. TUI nu poate fi ținută răspunzătoare pentru solicitarea unei astfel de garanții sau de returnarea acesteia.

11.4. Clienții sunt obligați să respecte datele convenite de sosire și plecare de la locul de ședere și, în cazul unei modificări a acestor date, să informeze reprezentantul organizatorului cu privire la acest fapt cu suficient timp înainte, adică astfel încât TUI să își poată îndeplini în mod corespunzător obligațiile față de Client.

11.5. În cazul în care contractul se referă la un serviciu turistic de cazare cu călătoria pe cont propriu (cazare individuală), sejururi de schi și city break-uri, serviciile suplimentare, care nu sunt obligatorii, nu sunt incluse în prețul serviciului de călătorie. În cazul în care site-ul www.tui.ro nu precizează că acestea sunt incluse în prețul serviciului turistic, acestea se plătesc pe loc.

12. RECLAMAȚII LEGATE DE BAGAJE ÎN TIMPUL TRANSPORTULUI AERIAN

Acordurile internaționale de la Varșovia, Haga, acordurile suplimentare pentru zborurile către SUA și Canada, precum și Convenția de la Montreal din 28.05.1999 definesc condițiile pentru zborurile către și de la destinație. Deteriorarea bagajelor călătorilor cauzată în timpul transportului aerian trebuie raportată direct reprezentantului companiei aeriene în momentul descoperirii deteriorării, utilizând un formular de reclamație specific reprezentantului companiei aeriene (P.I.R). În cazul deteriorării bagajelor, reclamația trebuie făcută în scris, în termen de 7 zile de la primirea bagajelor deteriorate la reprezentantul companiei aeriene, iar în cazul bagajelor pierdute în termen de 21 de zile.

13. ASIGURARE ÎN TIMPUL PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE

13.1. Clienții Agenției TUI care rezervă un pachet de servicii turistice în străinătate au la dispoziție posibilitatea de a încheia o asigurare de călătorie pentru accidente, cheltuieli medicale și pentru acoperirea riscurilor neprevăzute de anulare a călătoriei, din motive independente de voința acestora.

Ca regula generală, asigurările de călătorie medicale acoperă urgențele medicale apărute la fața locului asupra asiguratului, iar asigurările de călătorie de tip storno acoperă costurile de încetare a călătoriei din cauze neprevăzute care pot apărea înainte de începerea desfășurării călătoriei, aspecte neprevăzute care fac imposibilă deplasarea pentru persoana asigurată.

13.2. Nu se emit polițe separate în cadrul asigurării contractate prin intermediul TUI, numărul rezervării fiind și numărul poliței.

14. REZILIEREA CONTRACTULUI DE CĂTRE AGENȚIA DE TURISM

14.1 Agenția TUI poate rezilia contractul prin notificarea Clientului cu privire la rezilierea contractului până la data specificată în contract, în cazul în care nu se atinge numărul minim necesar sau declarat de participanți la un pachet de servicii turistice pentru pachetele cu zbor inclus, dar nu mai târziu de:

- a) cu 20 de zile înainte de începerea unui pachet de servicii turistice cu o durată mai mare de 6 zile,
- b) cu 7 zile înainte de începerea unui pachet de servicii turistice cu o durată mai mare de 2-6 zile,
- c) cu 48 de ore înainte de începerea unui pachet de servicii turistice cu o durată mai mică de 2 zile.

14.2. TUI poate rezilia contractul prin notificarea Clientului imediat înainte de începerea pachetului de servicii turistice de călătorie în cazul în care nu poate îndeplini contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare.

14.3. În cazul rezilierii contractului în cazurile menționate la punctele 14.1 sau 14.2, TUI rambursează integral sumele plătite de Client, fără compensații sau despăgubiri suplimentare, în termen de 14 zile de la data rezilierii, cu excepția asigurării de anulare, care va fi rambursată în conformitate cu normele din Termenii și condițiile generale de asigurare ale asigurătorului.

15. CIRCUMSTANȚE INEVITABILE ȘI EXTRAORDINARE

15.1. În cazul în care nu există posibilitatea asigurării întoarcerii Clientului în țară în conformitate cu prevederile contractuale din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, TUI va suporta costurile cazării necesare, în măsura în care este posibil, de o categorie echivalentă cu cea specificată în contract, pentru o perioadă de până la 3 nopți.

15.2. Limitarea timpului de cazare menționată la punctul 15.1 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei aeriene (JO EU L 204, 26.07.2006, p. 1), precum și a persoanelor care le însoțesc, a femeilor însărcinate și a persoanelor neînsoțite cu vârsta sub 18 ani, precum și a persoanelor care necesită îngrijiri medicale speciale, cu condiția ca TUI să fi fost notificată despre situația acestor persoane cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea pachetului de servicii turistice de călătorie.

16. RĂSPUNDERE

16.1. Agenția TUI este responsabilă pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor turistice incluse în contract. În cazul în care oricare dintre serviciile turistice cuprinse incluse în pachetul de servicii turistice nu este prestată în conformitate cu prevederile contractuale sau elementele esențiale ale contractului nu sunt prestate, TUI este răspunzătoare pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor turistice contractuale în conformitate cu articolul 14 din OUG 2/2018.

16.2. TUI va oferi cu promptitudine asistență adecvată unui client aflat în dificultate, inclusiv în cazul în care nu este posibil să se asigure întoarcerea clientului în țară în conformitate cu contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare. Această asistență poate consta, în special, în furnizarea de informații adecvate privind serviciile medicale, autoritățile locale și asistența consulară, asistență în utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, inclusiv a mijloacelor electronice de comunicare, și în utilizarea serviciilor alternative. În cazul în care dificultatea a apărut din vina exclusivă și intenționată a participantului la pachetul de servicii turistice, TUI poate solicita o taxă pentru această asistență care să nu depășească costurile reale suportate de TUI.

16.3. Clientul nu are dreptul la despăgubiri sau daune-interese pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de participare la un pachet de servicii turistice, în cazul în care neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului este din vina Clientului sau a unei terțe părți care nu are legătură cu executarea serviciilor turistice care fac obiectul contractului, dacă acest lucru nu ar fi putut fi prevăzut sau evitat sau a fost cauzat de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Excluderea răspunderii pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului nu exonerează TUI de obligația sa de a asista Clientul prejudiciat în timpul pachetului de servicii turistice.

16.4. TUI nu este răspunzătoare pentru daunele și prejudiciile călătorilor rezultate prin participarea acestora la sporturi, activități și orice alte evenimente organizate pe durata pachetului de servicii turistice, care nu sunt organizate sau intermediare de TUI.

16.5. TUI nu este răspunzătoare pentru eliberarea și livrarea la timp a vizelor necesare de către misiunile diplomatice reșpective.

16.6. Răspunderea Organizatorului și a operatorului de turism pentru erorile de rezervare este prevăzută la articolul 14 din OUG 2/2018.

16.7. Pentru transportul cu vaporul și feribotul, se aplică dispozițiile armatorului respectiv dacă transportul nu face parte din pachetul de servicii turistice TUI.

16.8. TUI își limitează răspunderea pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor la de trei ori prețul pachetului de servicii turistice pentru fiecare Client, în conformitate cu prevederile art. 15 alin. (5) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. Această limitare nu se aplică în cazurile de vătămare corporală, deces sau dacă fapta a fost săvârșită cu intenție sau gravă neglijență.

16.9 Clientul trebuie, la începutul pachetului de servicii turistice și pe toată durata acestuia, să fie în posesia documentelor de călătorie pe un dispozitiv mobil sau tipărite. TUI nu este răspunzătoare pentru faptul că Clientul nu le deține, cu excepția cazului în care incapacitatea de a le imprima a fost cauzată de circumstanțe pentru care TUI este responsabilă.

16.10. Reclamațiile pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor turistice contractuale, și anume solicitarea de daune-interese sau compensații sau reducerea prețului, se prescriu după o perioadă de 3 ani.

17. OBLIGAȚIA DE A COOPERA

17.1. În cazul în care, în cursul pachetului de servicii turistice, clientul constată neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor turistice contractuale, acesta trebuie să informeze imediat un reprezentant TUI, contactând TUI Service Center și furnizorul de servicii într-un mod adecvat tipului de serviciu.

17.2. Agenția așteaptă ca turiștii să coopereze cu TUI astfel încât pachetul de servicii turistice să se desfășoare în conformitate cu contractul. În consecință, cooperarea ar trebui să fie exprimată prin:

- furnizarea informațiilor personale necesare încheierii contractului și efectuării unei rezervări, în conformitate cu documentele legale de identificare;
- deținerea unui pașaport valabil pe întreaga durată a călătoriei și pentru o perioadă de șase luni de la încheierea acesteia, având în vedere că, în cazuri speciale, această perioadă nu trebuie să fie mai scurtă de 12 luni,
- deținerea unei vize valabile,
- îndeplinirea altor cerințe suplimentare care le conferă dreptul de ședere în țara pe teritoriul căreia va avea loc pachetul de servicii turistice,
- deținerea documentelor de călătorie TUI.

17.3. Clientul este, de asemenea, responsabil pentru îndeplinirea altor cerințe, în special a cerințelor de sănătate, care îi permit să participe la pachetul de servicii turistice fără a afecta sănătatea sa și a celorlalți participanți.

18. RECLAMAȚII, SOLUȚIONAREA EXTRAJUDICIARĂ ȘI ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR, SAL

18.1. Reclamațiile legate de executarea pachetului de servicii turistice pot fi transmise în scris la următoarea adresă: TUI Romania SRL (Departamentul Reclamații) București Sectorul 1, Strada D. I. Mendeleev, Nr. 5, Etaj 7, cod poștal 010361, direct la agenția de turism prin intermediul căreia a fost încheiat contractul sau pe formularul de reclamație disponibil la www.tui.ro (se aplică numai reclamațiilor depuse după finalizarea pachetului de servicii turistice) în termen de 10 zile de la data finalizării pachetului de servicii turistice. În plângere, Clientul este obligat să indice și să prezinte dovezi cu privire la deficiențe în executarea contractului. TUI examinează reclamațiile în termen de 30 de zile de la primirea acestora.

18.2. În cazul în care Clientul nu îndeplinește obligațiile menționate la clauza 18.1 de mai sus, TUI va fi exonerată de orice răspundere pentru deficiențele raportate.

18.3 Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") este un mecanism alternativ la sistemul judiciar prin care consumatorii au posibilitatea de a soluționa litigiile pe care le pot avea cu comercianții atunci când au probleme cu achiziționarea unui produs sau serviciu. Plângerile împotriva comercianților sunt formulate în mod voluntar de către consumatori și trebuie să fie soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, prompt și echitabil. Departamentul de Soluționare Alternativă a Litigiilor (Departamentul ADR)

din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”) are competența de a soluționa litigiile interne și transfrontaliere care rezultă din contractele de vânzare sau de prestări servicii încheiate cu un comerciant care își desfășoară activitatea în sectoarele de activitate în care ANPC are jurisdicție. Formularul de cerere SAL, lista consilierilor SAL, procedura SAL și reglementările aplicabile pot fi găsite pe site-ul <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

19. DISPOZIȚII PRIVIND PAȘAPOARTELE, VIZELE, VAMA, SCHIMBUL VALUTAR, PROTECȚIA SĂNĂTĂȚII ȘI INFORMAREA ȘI AVERTIZAREA CLIEȚILOR

19.1. Înainte de începerea pachetului de servicii turistice, trebuie să vă familiarizați cu prevederile legale referitoare la pașapoarte, vize și reglementările sanitare și cerințele de sănătate în vigoare în țara de destinație, astfel cum sunt publicate pe site-ul www.tui.ro sau pe <http://www.mae.ro/node/1422>, precum și cu orice modificări ale acestora, astfel cum sunt indicate în contract. Acolo veți găsi informații relevante privind formalitățile necesare pentru pachetul de servicii turistice.

19.2. Clientul își asumă responsabilitatea pentru respectarea reglementărilor aplicabile în vigoare necesare pentru executarea pachetului de servicii turistice. Orice consecințe prejudiciabile, în special pretenții pentru costuri de anulare, care rezultă din nerespectarea acestor reglementări, cu excepția celor cauzate de informații false sau lipsă din partea TUI, vor fi suportate de Client. Având în vedere timpul îndelungat de așteptare pentru eliberarea documentelor de trecere a frontierei (pașaport, carte de identitate), vă rugăm să țineți cont de acest aspect atunci când vă planificați călătoria în străinătate.

19.3. Dorim să vă informăm că puteți călători în Uniunea Europeană pe baza unei cărți de identitate. Copiii care călătoresc trebuie să aibă propriul lor document de identitate (pașaport sau carte de identitate).

19.4. Pentru călătoriile în țări din afara Uniunii Europene, fiecare persoană care călătorește, inclusiv copii, trebuie să aibă un pașaport valabil cel puțin încă 6 luni de la data întoarcerii în țară.

19.5. Informații și avertismente pentru clienții care călătoresc pot fi găsite pe site-ul <https://www.mae.ro>.

20. TIPURI DE ZBORURI

20.1 Companii aeriene de linie – zboruri bazate pe servicii aeriene regulate: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius 7 (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); n Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO - toate numerele de zbor cu excepția 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss Intenational Airlines (LX); TAP Portugal (TP); ThaiAirways (TG); Turkish Airlines (TK);

20.2 Companii aeriene low cost - zboruri bazate pe companii aeriene low cost: Wizz Air UK (W9); Wizz Air Hungary Ltd (W6); Ryanair Limited (FR).

20.3 Companii aeriene charter: EnterAir (ENT), Ryanair Sun (care operează ca Buzz - RR); LOT Polish Airlines (LO - toate numerele de zbor cu codul începând cu 6XXX); SkyExpress (GQ); TravelService (TVP; TVS); Smartwingss (3Z); Corendon Airlines (CAI;XC), Tailwind Airlines (TWI); Electra Airways (AMQ); Sunexpress (XQ), Animawings (A2), HiSky (H4), Tarom (RO), AJET (AJ);

21. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Operatorul datelor cu caracter personal ale Clieților (denumite în continuare „**Date cu Caracter Personal**”) este TUI Romania SRL (denumită în continuare „**Operatorul**”). În cazul persoanelor care și-au exprimat consimțământul pentru prelucrarea datelor lor în scopuri de marketing, operatorul datelor este TUI Romania SRL, cu sediul în București Sectorul 1, Strada D. I. Mendeleev, Nr. 5, Etaj 7, cod poștal 010361 (denumită în continuare Operatorul Datelor).

Scopul prelucrării datelor

Scopul prelucrării Datelor cu Caracter Personal este executarea contractului privind prestarea serviciilor turistice. Datele persoanelor care au consimțit la prelucrarea acestora în scopuri de marketing vor fi prelucrate în următoarele scopuri:

- informarea despre serviciile/evenimentele turistice furnizate de TUI Romania,

- informarea despre serviciile turistice oferite de alte companii din Grupul TUI,
- informarea despre produsele și serviciile partenerilor noștri referitoare la prestații conexe ofertei noastre (de ex. asigurări de călătorie, închirieri auto, închiriere parcuri).

Operatorul Datelor poate desfășura activități de profilare a clienților pentru a adapta acțiunile de marketing la nevoile acestora. În scopuri de marketing vor fi prelucrate următoarele date:

- nume, prenume, adresă, adresă e-mail, număr de telefon,
- date privind excursia achiziționată și produsele/serviciile conexe,
- date privind istoricul colaborării dvs. cu Operatorul Datelor, inclusiv informații despre excursiile anterioare achiziționate și produsele/serviciile conexe. Aceste informații ne vor permite să adaptăm cât mai bine oferta noastră la nevoile dvs.

Baza legală a prelucrării datelor

Datele cu Caracter Personal vor fi prelucrate în conformitate cu regulamentul general al UE privind protecția datelor (GDPR), Legea României nr. 190/2018 privind măsurile de aplicare a GDPR și după caz - Legea nr. 506/2004 privind confidențialitatea și comunicațiile electronice. Prelucrăm datele cu caracter personal pentru a îndeplini obligațiile contractuale prevăzute la articolul 6 alineatul(1) litera(B) din GDPR. De asemenea, prelucrăm datele dvs. pentru a ne proteja interesele legitime în temeiul articolului 6 alineatul(1) litera(f) din GDPR.

Destinatarii datelor

Acces la Datele cu Caracter Personal pot avea următorii destinatari:

- angajați autorizați ai Operatorului,
- furnizori de servicii cărora, prin contract, li s-a încredințat prelucrarea datelor pentru îndeplinirea serviciilor prestate pentru Operator, în special entități precum agenți, francizați, furnizori de servicii IT, angajați ai acestora - în măsura necesară pentru executarea corectă a serviciilor,
- entități autorizate să primească Date cu Caracter Personal conform legii, inclusiv autorități și instituții de stat,
- parteneri care colaborează cu Operatorul la realizarea contractelor pentru servicii turistice, precum asigurători, companii de transport aerian, unități hoteliere, entități care asigură transferul la destinație,
- furnizori de servicii care oferă Operatorului soluții tehnice și organizatorice ce permit executarea contractelor și gestionarea activității Operatorului, precum firme de curierat și poștă,
- companii din Grupul TUI.

Datele prelucrate în scopuri de marketing pot fi transmise agențiilor de marketing - astfel de entități prelucrează datele doar pe baza unui contract și exclusiv conform instrucțiunilor Operatorilor Datelor.

Transferul datelor către țări terțe (în afara SEE)

Transmiterea Datelor cu Caracter Personal unor destinatari poate implica transferul acestora către țări din afara Spațiului Economic European pentru care Comisia Europeană nu a constatat un nivel adecvat de protecție. Datele vor fi transmise către țări terțe dacă este necesar pentru executarea contractului privind serviciile turistice sau dacă transferul este necesar pentru încheierea sau executarea unui contract în interesul persoanei vizate, între Operator și o altă persoană fizică sau juridică.

Perioada de stocare a datelor

Datele cu Caracter Personal vor fi păstrate pe perioada în care persoana vizată poate formula eventuale pretenții pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de servicii turistice - 10 ani, iar din 01.07.2018 - 3 ani. Datele din documentele contabile vor fi păstrate 5 ani, conform obligațiilor legale (acest termen poate fi prelungit cu încă 5 ani). Datele prelucrate în scopuri de marketing vor fi păstrate până la retragerea consimțământului.

Reguli privind colectarea datelor

Furnizarea Datelor cu Caracter Personal reprezintă o condiție pentru încheierea contractului. Neprezentarea datelor obligatorii face imposibilă încheierea și executarea contractului. Furnizarea datelor în scopuri de marketing este voluntară.

Drepturile persoanelor vizate

Persoana vizată are următoarele drepturi:

1. dreptul de acces și rectificare a Datelor sale cu Caracter Personal,
2. dreptul de a solicita restricționarea prelucrării sau ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), în condițiile art. 17 și 18 GDPR,
3. dreptul la portabilitatea datelor conform art. 20 GDPR,
4. dreptul de a retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării anterioare retragerii,
5. dreptul de a formula opoziție, în orice moment, față de prelucrarea datelor pentru motive legate de situația sa particulară, conform art. 21 alin. 1 GDPR,
6. dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere în domeniul protecției datelor.

Pentru aspecte legate de prelucrarea datelor și exercitarea drepturilor poate fi contactat Operatorul Datelor la adresa: TUI Romania SRL, București Sectorul 1, Strada D. I. Mendeleev, Nr. 5, Etaj 7, cod poștal 010361 sau printr-unul din următoarele adrese:

Operatorul poate fi contactat prin e-mail: dpo@tui.ro, prin formularul de la www.formular-datepersonale.tui.ro sau în scris la adresa sediului TUI Romania SRL.

Persoana care a depus o cerere privind prelucrarea datelor poate fi rugată să răspundă la câteva întrebări referitoare la datele sale, pentru verificarea identității.

Entitatea responsabilă pentru furnizarea de răspunsuri privind prelucrarea datelor cu caracter personal este TUI Romania SRL. Conținutul principal al acestor acorduri este disponibil la www.tui.ro/date-cu-caracter-personal.

22. DISPOZIȚII GENERALE

22.1. Dispozițiile din contractele încheiate cu clienții și declarațiile care vizează excluderea sau limitarea răspunderii, astfel cum sunt definite în OUG 2/2018, nu sunt valabile.

22.2. Condițiile Generale de participare la pachetele de servicii turistice nu aduc atingere dispozițiilor OUG 2/2018. Invaliditatea dispozițiilor individuale ale contractului nu afectează validitatea întregului contract. Acest lucru este valabil și pentru prezentul document Condiții Generale, care este parte integrantă a contractului de participare la pachetul de servicii turistice.

22.3. Clientul se poate familiariza cu conținutul OUG 2/2018, inclusiv cu dispozițiile menționate în Condiții Generale la www.tui.ro sau la adresa <https://economie.gov.ro/legislatie/legislatie-turism/>.

22.4. În conformitate cu articolul 1203 din Noul Cod civil, părțile recunosc și acceptă în mod expres clauzele generale care nu sunt standard: 3.1., 3.2., 4.3.-4.5., 4.9., cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3.,