



## CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Número de contrato: ..... Fecha ..... de ..... de 20..

### Contratantes:

DISFRUTRAVEL SRL, sociedad con sede en Cluj Napoca, Strada Alverna, no. 40, CP 400469, tlf: (004) 755 569 984; e-mail: hola@holatransylvania.com, web: www.holatransylvania.com, NIF 41584080, inscrita con número de registro J12/3436/2019 en el Registro Mercantil de Rumania, titular de la licencia número 2166/21.10.2019 para la agencia de viajes Hola Transylvania, con póliza de seguro serie BN número 1357 válida hasta el 10.10.2020 para la protección en caso de insolvencia por parte de la agencia de viajes organizadora, como se muestra en la página web de la agencia de viajes: www.holatransylvania.com, representada por Ioana Andreea Tisca (Certificado de manager de agencia 205307/2019), Administrador, en calidad de ORGANIZADOR

y D./Dña.

..... con domicilio en  
..... teléfono ....., e-mail  
..... y D.N.I. o pasaporte en vigor ....., en calidad de VIAJERO, han acordado formalizar el presente contrato.

### 1.- Objeto del contrato

- 1.1 El objeto del contrato lo constituye la venta por parte del Organizador del viaje combinado detallado en el bono de viaje o en anexo al presente contrato, así como la emisión de los pertinentes documentos de pago y viaje.
- 1.2 Las características del viaje combinado aparecen detalladas en la oferta, que forma parte del presente contrato.

### 2.- Formalización del contrato

2.1. El contrato se considera formalizado en cualquiera de estas situaciones:

- a) cuando se firma el contrato por parte del Viajero o cuando se aceptan las condiciones contractuales incluso en el caso de los servicios adquiridos a distancia, ya sea por teléfono o por medios electrónicos;
- b) cuando el Viajero recibe la confirmación de la reserva de forma escrita por parte del Organizador, dentro de un máximo de 30 días naturales desde la fecha de emisión de la solicitud de reserva. Es responsabilidad de la agencia de viajes informar al Viajero a través de cualquier medio de comunicación acordado por escrito (teléfono, email,...) si la reserva que ha solicitado se ha confirmado. Para ejecutar una reserva de servicios, el organizador puede solicitar un anticipo del 25 - 50 % del precio del viaje combinado o el pago integral, según las condiciones de cada reserva. En el caso de no respetar los plazos de pago, el Organizador se reserva el derecho de cancelar la reserva.

1. En caso de que el contenido de la solicitud de reserva sea igual al contenido de la confirmación del viaje y la confirmación se haya realizado dentro de los 30 días naturales desde la fecha de la firma de la solicitud de reserva, el Viajero que decida renunciar al viaje, tiene que abonar a la agencia las penalizaciones especificadas en el capítulo 6 del presente contrato.

2. En caso de que el contenido de la solicitud de reserva sea distinto del contenido de la confirmación del viaje o si esta confirmación no se ha realizado dentro de los 30 días naturales desde la fecha de la firma de la solicitud de reserva, el Viajero puede considerar que el viaje no se ha reservado y tiene derecho a la devolución inmediata de todos los importes pagados o a la elección de una alternativa similar en servicios y precios.

c) en el momento de la emisión de los documentos de viaje (bono, etc.), incluso en formato electrónico..

2.2. Cuando el presente contrato esté integralmente a disposición del Viajero, así como catálogo, folleto, u otros, a través del sitio web de la agencia u otros medios de comunicación electrónica, la obligación de informar al Viajero está considerada cumplida mediante la mención de esta información en cualquiera de los documentos de viaje o los documentos fiscales proporcionados por la agencia, sin ser necesaria la formalización por escrito del presente contrato, si el presente contrato presentado al Viajero de cualquiera de los modos arriba mencionados, contiene informaciones previstas en el artículo 7, punto (3) de la Ordenanza Gubernamental número 2/2018 sobre los viajes combinados y los servicios de viaje asociados, como también para el cambio de actos normativos. Las fotos presentadas en catálogos, ofertas especiales, sitios web y materiales publicitarios son orientativas y tienen carácter informativo, pero sin afectar la calidad y la cantidad de los servicios contratados por el Viajero.

2.3. El contrato termina una vez finalizada la prestación efectiva del viaje combinado detallado en los documentos de viaje.

2.4. Las informaciones sobre los estados en cuyo territorio, en la fecha de la formalización del presente contrato, está declarado estado de emergencia o sobre los cuales el Ministerio de Asuntos Exteriores ha formulado alertas de viaje, advertencias o avisos, son públicas y se pueden consultar accediendo a <http://www.mae.ro/travel-alerts>. En consecuencia, el Viajero entiende que está contratando los servicios que son el objeto del presente contrato siendo informado sobre estas advertencias, avisos y alertas.





### 3.- Precio del contrato y métodos de pago

3.1. El precio total del viaje combinado es de....., incluyendo tasas, comisiones, tarifas y otros costes suplementarios soportados por el Organizador. Si el precio no está especificado en el presente contrato, debe estar especificado en la solicitud de reserva (si existe), otros documentos de viaje, catálogos, folletos, inscritos facilitados al Viajero, en el sitio web del Organizador, en otros medios de comunicación electrónica y/o en la factura.

3.2. Formas de pago:

3.2.1. Al formalizar el contrato se paga:

- un anticipo de \_\_\_\_\_ del precio del viaje combinado, y la diferencia de \_\_\_\_\_ se paga en fecha \_\_\_\_\_.
- el precio integral, el contravalor del viaje combinado.

No cumplir el plazo de pago supone aplicar una penalización del 0,3% por cada día de retraso, porcentaje aplicado al importe debido y no pagado, si el Organizador no opta por la finalización del contrato.

3.2.2. En caso de que se haya pagado un anticipo el resto del pago se hará así:

- para los servicios de viaje que necesitan confirmación por parte de los proveedores, según los plazos de pago comunicados por la agencia por escrito a través de la solicitud de reserva u otros medios de comunicación.
- para los servicios de viaje que no necesitan confirmación por parte de los proveedores, como sigue:  
25-50% del precio del viaje combinado en el momento de la confirmación de la reserva y 50-75% del precio del viaje combinado, 14 días antes del comienzo del viaje combinado.

Las condiciones de pago se aplican en todos los casos, salvo cuando el programa confirmado tenga sus propias condiciones de pago (ver las condiciones de la oferta o del programa turístico).

### 4.- Derechos y obligaciones del Organizador

4.1. El Organizador se obliga a proporcionar al viajero un bono de solicitud, sólo en el caso de que solicite un viaje combinado que no forma parte de la oferta propia o estándar de la agencia de viajes y que necesita confirmación de la reserva por parte de otros proveedores. En el caso de solicitar un viaje combinado que forma parte de la oferta de la agencia de viajes, o en el caso de que exista una confirmación sobre la reserva por parte de otros proveedores, la agencia puede proporcionar el bono de solicitud al Viajero sólo si lo considera necesario.

4.2. En el caso en el que, antes del inicio de la prestación del viaje combinado, la agencia de viajes organizadora se vea forzada a modificar de forma considerable cualquiera de las principales características del viaje combinado (por ejemplo, los servicios incluidos en el viaje combinado, fechas de viaje, categoría de las unidades de alojamiento,...), así como las peticiones especiales del Viajero aceptadas previamente por la agencia, el Viajero tiene la opción, dentro de un plazo de 5 días, de aceptar la modificación propuesta o rescindir el contrato sin pagar ninguna penalización.

4.3. El Organizador puede modificar el precio del contrato en el sentido de aumentar o disminuir, según el caso, mostrando asimismo la forma de cálculo de los aumentos o disminuciones del precio del contrato y sólo si la modificación ocurre como consecuencia de cambios relacionados con:

- el precio del transporte de pasajeros que resulta del coste de los carburantes o de otras fuentes de energía.
- el nivel de las tasas y las comisiones aplicables a los servicios de viaje incluidos en el contrato, impuestos por terceros que no están implicados en la ejecución del viaje combinado;
- la cotización de cambio relevante para el correspondiente viaje combinado.

Los precios establecidos en el contrato no pueden ser aumentados, en ningún caso, durante los 20 días naturales que preceden la fecha de salida.

4.4. El Organizador es responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el presente contrato, sin tomarse en cuenta si estos servicios serán proporcionados por el Organizador u otro proveedor de servicios de viaje, salvo en los siguientes casos:

- cuando el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso de las obligaciones asumidas por el contrato se debe al Viajero
- cuando el incumplimiento de las obligaciones se debe a unas causas de fuerza mayor o a unas circunstancias que ni el Organizador, ni los proveedores de servicios podían anticipar o evitar, incluso, pero sin limitarse a: cambios de horario o itinerario, demoras en el tráfico de los medios de transporte, averías del medio de transporte, accidente, atascos, obras y reparaciones de carreteras públicas, no cumplir el grupo mínimo como consecuencia de cancelaciones de última hora o no conseguir el visado para todos los participantes. El Organizador no es responsable de los daños causados al Viajero como resultado del retraso de los vuelos (incluidos chárteres), pérdida de maletas y otras situaciones que son exclusivamente responsabilidad del transportador según los reglamentos específicos;
- cuando el incumplimiento de las obligaciones se debe a un tercero que no tiene relación con el suministro de los servicios previstos en el contrato, y las causas que han determinado el incumplimiento de las obligaciones tienen un carácter imprevisto e inevitable.

4.5. El Organizador tiene la obligación de proporcionar por escrito al Viajero o a través de cualquiera de los medios electrónicos acordados por escrito con el Viajero (email, fax, sms, etc.), con un mínimo de 3 días antes de la fecha de salida, las siguientes informaciones: las obligaciones del Viajero previstas en los puntos 5.10 y 5.12.

4.6. El Organizador ofrecerá la ayuda adecuada sin demoras no justificadas al Viajero que se encuentre en dificultades, en el caso de situaciones de fuerza mayor u otro evento que ni el Organizador, ni el suministrador o proveedor de servicios, con todo el esfuerzo implicado, no podían prever o evitar, especialmente a través de:

- proporcionando informaciones adecuadas sobre los servicios de salud, autoridades locales y asistencia consular; y
- asistiendo al Viajero con respecto a las comunicaciones efectuadas a distancia y ayudando a encontrar unos servicios alternativos de viaje.

El Organizador tiene la posibilidad de exigir una comisión razonable por una asistencia de este tipo en el caso de que el Viajero sea él que ha provocado la situación de dificultad de manera premeditada o por su propio descuido. La comisión no superará en ningún caso los costes efectivos soportados por el Organizador.

4.7. El Organizador está obligado a informar a la persona que traspasa el contrato (el cedente), en conformidad con el artículo 5.1. del presente contrato, con respecto a los costes efectivos del traspaso.

4.8. Cuando una parte significativa de los servicios de viaje no pueda ser ejecutada tal como se ha convenido por el presente contrato, el Organizador ofrecerá, sin costes adicionales para el Viajero, servicios alternativos adecuados para seguir realizando el viaje combinado, a ser posible equivalentes o de mejor calidad que los especificados en el contrato, incluso en el caso en el que el regreso del Viajero al punto de partida no sea asegurado tal como se ha convenido.





4.9. En el caso de que los servicios alternativos tengan como consecuencia un viaje combinado de una calidad inferior a la especificada en el presente contrato, el Organizador ofrecerá un descuento adecuado sobre el precio.

El Viajero puede rechazar los servicios alternativos propuestos solo en el caso en el que éstos no sean comparables con lo que se ha convenido en el presente contrato o el descuento de precio ofrecido sea inadecuado.

4.10. Si es imposible proporcionar servicios alternativos o el Viajero rechaza los servicios alternativos propuestos en conformidad con el artículo 4.8 del presente contrato, el Viajero tiene el derecho, según el caso, a un descuento del precio y/o a compensaciones sin terminar el contrato de viaje combinado.

4.11. Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el Organizador asegura también, en los casos mencionados en los puntos 4.9 y 4.10 del presente contrato, la repatriación del Viajero con transporte equivalente sin demoras no justificadas y costes suplementarios para el Viajero.

4.12. En el caso de adquirir un viaje combinado que incluya el transporte aéreo, la compañía aérea, sin el acuerdo de la agencia de viaje que realiza el programa turístico, tiene el derecho a modificar el horario de vuelo. Por lo tanto, el Organizador no es responsable del despegue y aterrizaje de los aviones a una hora distinta de la hora inscrita en el programa de viaje. Para estas demoras, la compañía aérea está obligada a asistir los Viajeros según el Reglamento (CE) número 261/2004 del Parlamento Europeo y el Consejo Europeo del 11 de febrero de 2004 para determinar unas normas comunes en cuestión de compensación y asistencia a los pasajeros en caso del rechazo al embarque y de la cancelación o el retraso extendido de los vuelos y de abrogación del Reglamento (CEE) número 295/91, implementado por la Decisión del Gobierno número 1912/2006. Cualquier problema sobre la operación del vuelo y las acciones adyacentes entran en la competencia y responsabilidad del transportador. En el caso de estos viajes combinados, el día de salida y de regreso no son considerados días turísticos siendo destinados al transporte.

## 5.- Derechos y obligaciones del viajero

5.1. En caso de que el Viajero no pueda participar en el viaje turístico, indistintamente de los motivos, éste puede ceder el contrato a una tercera persona que cumpla todas las condiciones aplicables al viaje combinado contratado, con la obligación de avisar por escrito a la Agencia con un mínimo de 7 días antes de la fecha de salida. Entre el Viajero que no puede participar en el viaje combinado contratado (el cedente), la tercera persona (el cesionario) y la agencia de viajes (deudor cedido) se tiene que firmar un contrato de cesión con respecto al viaje combinado contratado y cedido.

Para viajes individuales, en el caso de que el medio de transporte sea el avión, la cesión del contrato puede ser efectuada solo si existe la posibilidad de transferir la plaza de vuelo. Asimismo, para los viajes que necesitan el cumplimiento de unas condiciones especiales como por ejemplo conseguir visados turísticos, éstas se van a tener en cuenta para la cesión de contrato. La responsabilidad de formalizar el contrato de cesión es, según el caso, del cedente o del cesionario y nunca del Organizador (el deudor cedido). El Viajero que cede su viaje combinado, así como el cesionario, son responsables solidarios del pago del viaje combinado y otros posibles costes suplementarios ocurridos por esta cesión.

5.2. En caso de que el precio del contrato se vea incrementado en más de un 8%, indistintamente de los motivos del aumento, según el punto 4.3 de este contrato, el Viajero puede finalizar el contrato, pero teniendo derecho a la devolución inmediata por parte del Organizador de los importes pagados, incluida la comisión.

5.3. El Viajero está obligado a comunicar al Organizador, en un plazo de 5 días naturales después de recibir el aviso previsto en el punto 4.2 sobre la modificación de las disposiciones esenciales del contrato o con suficiente tiempo antes del inicio del viaje, en el caso de aplicarse las cláusulas previstas en el punto 4.4. en los apartados b) y c), su decisión de optar por:

a) la finalización del contrato sin pagar penalizaciones;

ó

b) aceptar las nuevas condiciones del contrato.

5.4. En caso de que el Viajero desee participar en el viaje en el que se han realizado cambios según las condiciones del punto 4.2. se considera que todos los cambios han sido aceptados y el Viajero no puede solicitar compensaciones posteriores debidas a los cambios de este tipo.

5.5. En caso de que el Viajero termine el contrato según el punto 5.3 o el Organizador cancele el viaje turístico antes de la fecha de salida, el Viajero tiene el derecho a:

a) aceptar al mismo precio un viaje combinado de calidad equivalente o superior, propuesto por el Organizador;

b) aceptar un viaje combinado de calidad inferior propuesto por el Organizador, con la devolución de la diferencia de precio entre los dos viajes combinados en el momento de formalizar el nuevo contrato de prestación de servicios;

c) que se le devuelvan todos los importes pagados según el contrato.

5.6. En todos los casos mencionados en el punto 5.5., el Viajero tiene el derecho a solicitar también una compensación al Organizador, cuyo importe puede ser establecido por acuerdo entre ambas partes o mediante una decisión judicial, por no cumplir las disposiciones del contrato inicial, con la excepción de los casos en los que:

a) la cancelación se ha producido por no cumplirse el número mínimo de personas mencionado en el contrato, y el Organizador ha informado por escrito al Viajero con al menos:

(I) 20 días antes del inicio de la ejecución del viaje combinado, en el caso de viajes con una duración mayor de seis días;

(II) 7 días antes del inicio de la ejecución del viaje combinado, en el caso de viajes con una duración de entre dos y seis días;

(III) 48 horas antes del inicio de la ejecución del viaje combinado, en el caso de viajes que duren menos de dos días;

b) la cancelación ha surgido por culpa de un acontecimiento de fuerza mayor (circunstancias imprevistas, independientes de la voluntad de la parte que les invoca y cuyas consecuencias no han podido ser evitadas a pesar de los esfuerzos implicados en éstas, sin ser incluidos los overbookings, caso en el que la responsabilidad es de la compañía aérea o la unidad de alojamiento) u otras de las causas previstas en el punto 4.4. letra b);

c) la cancelación se ha producido por culpa del Viajero.

5.7. El Viajero tiene el derecho a finalizar en todo momento, en parte o integralmente, el contrato, y en el caso de que la finalización sea por su culpa está obligado a compensar al Organizador por los daños ocasionados, según las disposiciones del Capítulo 6 del presente contrato. La compensación puede llegar como máximo al precio del viaje combinado contratado.

5.8. Como excepción al punto 5.7., el Viajero tiene el derecho a terminar el contrato de viaje combinado antes del inicio de la ejecución de éste, sin pagar ninguna compensación por la finalización, en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias que se produzcan en el lugar de destino o en la proximidad inmediata de éste y que afecten de modo significativo a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al destino,





circunstancias ocurridas después de formalizar el contrato y demostradas por inscritos del Ministerio de Asuntos Exteriores, aviso emitido por la Cámara de Comercio e Industria de Rumania o cualquier otro medio de prueba.

5.9. En caso de finalizar el contrato de viaje combinado, en las condiciones del punto 5.8., el Viajero tiene derecho a una devolución completa de cualquier pago efectuado para el viaje combinado, pero no a una compensación suplementaria.

5.10. En caso de que el Viajero decida trasladarse a un alojamiento distinto del alojamiento contratado inicialmente, la responsabilidad financiera de la renuncia pertenece exclusivamente al Viajero. El Organizador puede solucionar las demandas del Viajero en la medida de lo posible, pero las posibles diferencias de precio serán soportadas por el Viajero.

En caso de que el Viajero solicite sin motivo un cambio de alojamiento, estructura de las habitaciones o cualquier servicio, equivale a la finalización del contrato, con la aplicación de las penalizaciones previstas en el Capítulo 6 del presente contrato en ese momento y la formalización de un nuevo contrato.

5.11. El Viajero está obligado a presentar en la recepción de la unidad de alojamiento sus documentos de identidad, así como el documento de viaje emitido por la agencia (bono, etc.), para recibir los servicios correspondientes.

5.12. El Viajero está informado de que los servicios que adquiere y no forman parte del contrato con la agencia de viajes, están estrictamente bajo la responsabilidad del proveedor local, están gobernados por la legislación del país de destino, y el Organizador no tiene ninguna responsabilidad sobre las prestaciones en cuestión.

5.13. Si para efectuar el viaje es necesario que el Viajero cumpla con unas formalidades suplementarias (por ejemplo viajar con menores de edad, si el nombre del turista cambia como consecuencia de un matrimonio o divorcio, etc...), éste tiene la obligación de cumplir con todos los requisitos legales. Para una información óptima, el Organizador recomienda consultar la web de la Policía de Fronteras, de la Embajada o Consulado o de la institución habilitada. En el caso de que el Viajero no respete su obligación de informarse con respecto a las formalidades suplementarias necesarias para realizar el viaje que no están al cargo del Organizador, el Organizador es exonerado de cualquier responsabilidad en el caso de imposibilidad de efectuar el viaje.

5.14. En caso de que una sola persona contrate servicios para un número más grande de Viajeros, las condiciones contractuales se extienden automáticamente a todo el grupo de Viajeros para quienes han sido pagados y contratados los servicios.

5.15. El Viajero está obligado a utilizar los medios de transporte, las habitaciones del alojamiento y los bienes de la unidad de alojamiento como un buen propietario y en función de su finalidad. El Organizador no es culpable de los posibles daños producidos o lesiones sufridas por el Viajero a consecuencia de no respetar este párrafo.

5.16. El Viajero tiene la obligación de respetar el lugar, la fecha y la hora de salida tanto a la ida como a la vuelta, así como los lugares, las fechas y las horas fijadas durante el programa de viaje contratado. Todos los gastos y los daños producidos como consecuencia de que el Viajero no respete las disposiciones sobre los lugares de encuentro y los horarios, serán soportados por él mismo.

5.17. En caso de que el Viajero que haya entrado en el territorio del estado en el que se realiza el viaje combinado se niegue a volver y las autoridades del respectivo país tengan gastos de cualquier tipo con él, el respectivo Viajero tiene la obligación de soportar todos estos gastos.

## **6.- Renuncias, penalizaciones, compensaciones. Limitación de la responsabilidad**

6.1. En caso de que el Viajero renuncie al viaje combinado de que es objeto el presente contrato, debe abonar las siguientes penalizaciones al Organizador:

6.1.1. En caso de servicios de viaje externos o internos:

A. Condiciones de cancelación o penalizaciones de la oferta estándar

a) 20% del precio del viaje combinado, si la renuncia se hace en el periodo que precede a los 30 días naturales antes de la fecha de salida.

b) 25% del precio del viaje combinado, si la renuncia se hace entre 29 y 15 días naturales antes de la fecha de salida.

c) 50-100% del precio del viaje combinado, si la renuncia se hace con menos de 15 días naturales antes de la fecha de salida o por no presentarse al inicio del programa.

6.1.2 Las condiciones de cancelación o penalización indicadas en el punto 6.1.1. son estándar y se aplican en todos los casos, salvo cuando el programa confirmado tiene sus propias reglas de cancelación o penalización (ver condiciones de la oferta o del programa). Además de las penalizaciones arriba indicadas, el Viajero soportará también las posibles tasas, si éstas no están incluidas en el valor del contrato.

6.2. En caso de que el Viajero que haya contratado un viaje combinado con el Organizador y haya pagado un anticipo no se presente en el plazo especificado en el bono de solicitud o en el plazo comunicado por escrito, para pagar los importes respectivos o el importe restante, el contrato se considera terminado de forma legítima, y el Organizador tiene el derecho de cancelar las reservas efectuadas en beneficio del Viajero con la retención de las penalizaciones previstas en el punto 6.1. del presente contrato.

6.3. El Organizador y en su caso el Intermediario están exonerados de cualquier responsabilidad en caso de que después de iniciar el viaje, el servicio de policía de fronteras o cualquier autoridad competente se niegue a otorgar al Viajero el derecho de entrar, transitar y/o salir del territorio de un estado, necesario para efectuar los servicios de viaje. En esta situación al Viajero se le retendrá el contravalor parcial o total del viaje combinado.

6.4. Las penalizaciones equivalentes a lo indicado en los puntos 6.1.1. y 6.1.2. se aplican también en caso de que el Viajero no llegue a tiempo al aeropuerto o al lugar de salida/destino, si no puede salir de viaje porque los documentos personales necesarios para efectuar el viaje no son conformes con las normas legales o está en la imposibilidad de salir del territorio de un país por otros motivos personales.

6.5. El Viajero debe enviar por escrito la solicitud de renuncia al viaje combinado al Organizador a quien ha pagado los servicios. En caso contrario, la solicitud de renuncia no se toma en cuenta.

6.6. El Organizador acordará compensaciones en función del nivel al que no se respeten las obligaciones del contrato.

6.7. El Organizador no es responsable de las situaciones de huelga, conflictos políticos y guerra, desastres, peligro público, ataque terrorista, embargo internacional, así como en caso de que las compañías aéreas establezcan límites de responsabilidad. Todas estas situaciones que no son imputables a ninguna de las partes se consideran situaciones de fuerza mayor y exoneran de responsabilidad al Organizador.

6.8. Todos los importes mencionados en los puntos 6.1., 6.2., 6.3. y 6.4. del presente contrato, se retendrán por parte del Organizador del anticipo o del precio total del viaje combinado pagado por el Viajero, sin ser necesaria la intervención de tribunales.





## 7.- Reclamaciones

7.1. El Viajero debe informar sin demoras no justificadas al Organizador, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, sobre cualquier inconformidad que perciba durante la ejecución del servicio de viaje incluido en el presente contrato.

Datos de contacto del Organizador para asistencia:

Teléfono: 004 0755569984

Email: hola@holatransylvania.com

7.2. Si cualquiera de los servicios de viaje no se ejecuta en conformidad con las disposiciones del presente contrato, el Organizador se compromete a solventar la inconformidad, salvo el caso en el que:

(a) es imposible; o

(b) implica gastos desproporcionados, teniendo en cuenta el alcance de la inconformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

Si el Organizador, en conformidad con el anterior párrafo letras (a) o (b) del presente Capítulo, no arregla la inconformidad, el Viajero tiene derecho a beneficiarse de un descuento correspondiente al precio para el periodo en el que ha existido una inconformidad, salvo en el caso de que el Organizador demuestre que la inconformidad es imputable al Viajero.

7.3. En caso de que la inconformidad afecte de manera sustancial a la ejecución del viaje combinado, y el Organizador ha omitido arreglarla en un plazo razonable fijado por el Viajero, el Viajero puede finalizar el contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por la finalización y, según el caso, puede solicitar una rebaja del precio y/o compensaciones.

## 8.- Seguros

8.1. Según las normas de la Orden Gubernamental número 2/2018 y de la Orden número 156/2019 emitida por el Ministerio de Turismo, el Viajero está asegurado sobre la devolución de los importes pagados en relación con los viajes combinados, en caso de insolvencia de la agencia de viajes organizadora y en relación con los servicios de viaje asociados, tal como aparecen definidos en el artículo 3, punto 16 de la Orden Gubernamental número 2/2018, durante el tiempo que el Organizador facilita los servicios de viaje asociados, por la Sociedad de Seguros CITY INSURANCE S.A. con sede en Bucarest, Emanoil Porumbaru no. 93-95, sector 1, tel. (004) 021.231.00.54/79/90, fax (004) 021.231.04.42. La póliza de seguro serie BN número 1357 sobre la protección en caso de insolvencia de la agencia de viajes organizadora es válida hasta la fecha de 10.10.2020 y se puede ver en la página web de la agencia de viajes: <https://www.holatransylvania.com>.

8.2. Si en el presente contrato está incluido el transporte de pasajeros, la garantía prevista en el punto 8.1 incluye la repatriación de los Viajeros, indistintamente si la ejecución del viaje combinado está afectada por la insolvencia del Organizador o el Viajero está en la imposibilidad de regresar al lugar de salida o el lugar acordado por las partes.

8.3. Valor de la compensación:

8.3.1. En caso de que el viaje haya empezado, el valor de la compensación es igual al valor de los importes efectivamente pagados por el Viajero en la base del presente contrato, en la medida en que los servicios relevantes no son proporcionados como resultado de la insolvencia del Organizador.

8.3.2. Si en el presente contrato está incluido el transporte de pasajeros y el Viajero se encuentra en la imposibilidad de regresar al lugar de salida, por la insolvencia del Organizador, la compensación es igual al contravalor de los servicios de viaje no prestados al Viajero y pagados por éste en base a este contrato, al que se añade el coste de la repatriación.

8.3.3. En caso de que el Viajero se haya beneficiado de una repatriación en las condiciones del punto 8.2.:

a) El Viajero no obtendrá ninguna otra compensación por parte del Asegurador, en caso de que la repatriación haya surgido como resultado de que el Organizador no haya respetado sus obligaciones contractuales hacia sus colaboradores.

b) El Viajero se beneficia de la devolución del contravalor de los servicios de viaje no prestados y pagados por éste en base del presente contrato, sin descontar los gastos de repatriación efectuados por el Asegurador, en el caso de insolvencia del Organizador.

8.3.4. El Asegurador puede proponer al Viajero una oferta de servicios alternativos adecuados para continuar el viaje combinado, en las condiciones previstas en la Orden número 156/2019 emitida por el Ministerio de Turismo. En caso de que el Viajero acepte la oferta propuesta, éste no obtendrá ninguna compensación suplementaria.

8.4 Condiciones de compensación:

8.4.1. El Viajero avisará inmediatamente el Asegurador por teléfono o fax en caso de que el Organizador, en insolvencia, no realice su repatriación.

8.4.2. En caso de que el Viajero solicite al Organizador la devolución de los importes pagados y/o el coste de la repatriación, éste enviará los documentos justificantes, en copia, al Organizador, a través de carta certificada con acuse de recibo teniendo la obligación de guardar los documentos justificantes, en original.

8.4.3. El Viajero puede solicitar al Organizador que se encuentre en insolvencia, la devolución de los importes pagados por él y/o del coste de la repatriación así:

a) en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de declararse la insolvencia del Organizador, si ésta ha surgido posteriormente a la finalización del viaje combinado no ejecutado o ejecutado parcialmente.

b) en un plazo de 15 días laborables desde la fecha de la finalización del viaje combinado en el caso de que la fecha de declararse la insolvencia sea anterior a ésta.

8.4.4. En caso de que se disponga la extinción de la empresa del Organizador como resultado de quiebra, el Viajero enviará la solicitud de devolución de los importes pagados directamente al Asegurador en un plazo de 15 días laborables desde la fecha de la extinción.

8.4.5. En la situación prevista en el punto 8.3.2., el Viajero puede solicitar al Organizador la devolución del coste de la repatriación, a través de carta certificada con acuse de recibo, en un plazo de 15 días laborables desde la fecha de la repatriación.

8.4.6. En un plazo de 5 días laborables desde la fecha de envío de la solicitud según el punto 8.4.3, 8.4.4. ó 8.4.5., según el caso, el Viajero notificará por escrito al Asegurador con respecto a la solicitud dirigida al Organizador sobre la devolución de los importes pagados por el Viajero y/o el coste de la repatriación.

8.4.7. En un plazo de 15 días laborables desde la fecha de la confirmación de recibo de la notificación mencionada en el art. 8.4.1 ó 8.4.4, según el caso, el Viajero enviará al Asegurador, a través de carta certificada con acuse de recibo, la solicitud de compensación acompañada por documentos justificantes que incluyan por lo menos lo siguiente:

a) el contrato de viaje combinado;





- b) las confirmaciones de recibo especificadas en el punto 8.4.2. ó 8.4.5., según el caso;
  - c) las copias de los documentos que prueban el pago de los servicios (por ejemplo, recibos, órdenes de pago,...), en el caso de las solicitudes de devolución de los importes pagados por el Viajero;
  - d) las copias de los documentos de transporte y alojamiento, según el caso, en el caso de las solicitudes de devolución del coste de repatriación.
- 8.4.8. La compensación será pagada en un plazo de 30 días laborables desde la fecha en la que el Asegurador recibe los documentos justificantes por parte del Viajero.
- 8.4.9. En el caso en el que, después del pago de las compensaciones, el Organizador pague los importes debidos al Viajero, el Viajero devolverá al Asegurador la compensación recibida, en un plazo de 30 días laborables desde la fecha de recepción de los importes por parte del Organizador.
- 8.5. Opcionalmente, el Viajero tiene la posibilidad de contratar varios tipos de seguro, que cubran: tasas de traslado, tasas de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, equipajes, servicios médicos en destino, anulación del viaje etc. El Organizador/Intermediario recomienda contratar un seguro de anulación para cubrir las posibles penalizaciones de anulación.

**9.- Documentos del contrato incluidos en el anexo:**

- a) bono de solicitud (si es el caso) y bono de reserva;
- b) programa turístico, en el caso de actividades turísticas;
- c) catálogos, folletos, ofertas, otros inscritos, etc. del Organizador puestas a disposición del Viajero, en forma impresa o en soporte electrónico.

**10.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

10.1 Los datos con carácter personal son tratados por DISFRUTRAVEL SRL.  
El tratamiento de datos personales representa cualquier operación o conjunto de operaciones que se efectúan sobre los datos personales. DISFRUTRAVEL SRL puede operar con las siguientes categorías de datos personales: nombre, apellido, número de teléfono, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, serie y número del DNI, serie y número del pasaporte, código numérico personal, fecha de nacimiento, edad de los niños, lugar de trabajo, nombre de la compañía (si es aplicable), número de IVA (si es aplicable).

10.2 Personas a las que se dirige: Viajeros, turistas, beneficiarios de los servicios de viaje y turísticos, representantes, mandatarios, personas de contacto (socios contractuales) que formen parte de la compañía o las instituciones o autoridades públicas.

10.3 Propósitos de la recogida de datos personales  
Trabajamos con datos personales, recogidos en base al presente contrato, con los siguientes propósitos:  
- Reservar, intermediar, ofertar y/o comercializar servicios y/o viajes combinados, servicios turísticos, eventos culturales, deportivos o de otra especie, servicios de ocio o viajes de negocio, ejecución de contratos, respectivamente, para cumplir las obligaciones contractuales que asumimos hacia usted;  
- Para cumplir las obligaciones legales establecidas en nuestra responsabilidad.

10.4. Destinatarios de sus datos personales  
DISFRUTRAVEL SRL considerará todos sus datos como confidenciales y no los va a compartir con terceros (salvo las personas físicas y jurídicas implicadas en la prestación de los servicios reservados o adquiridos por usted, respectivamente, a los colaboradores de DISFRUTRAVEL SRL, incluso de países que no forman parte de la Unión Europea, en el caso en el que sin compartir sus datos, usted no podría beneficiarse de los servicios adquiridos) sin su consentimiento explícito y anterior.  
Asimismo, podremos proporcionar sus datos personales a las autoridades públicas centrales y locales, autoridades judiciales, policía, tribunales (dentro de los límites previstos por la ley y/o como consecuencia de unas solicitudes motivadas y expresamente formuladas), etc.

10.5. Duración del tratamiento de datos personales  
DISFRUTRAVEL SRL trabajará con sus datos personales hasta finalizar el propósito para el cual han sido recogidos o posteriormente, según las obligaciones legales establecidas en nuestra responsabilidad.  
Posteriormente, si usted o su representante legal o mandatario no va a ejercer el derecho de oposición o de borrarlos, según la ley, estos datos serán archivados por DISFRUTRAVEL SRL durante el tiempo previsto en los procedimientos internos o serán destruidos.

10.6. Derechos de las personas en cuestión. Conforme con las disposiciones legales aplicables, usted se beneficia de los siguientes derechos: ser informado, acceder, rectificar, borrar los datos ("derecho a ser olvidado"), restringir el tratamiento, portabilidad de los datos, oposición y derechos relacionados con el proceso de decisión individual automatizado, incluso la creación de perfiles.  
Asimismo, tiene el derecho de presentar una queja a la autoridad pertinente y de iniciar un recurso judicial. En este sentido, en Rumania, la autoridad para la protección de datos es: [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

10.7. Ejercicio de sus derechos. Para ejercer sus derechos puede dirigirse a DISFRUTRAVEL SRL enviando una solicitud escrita, con fecha y firma a la dirección: Cluj Napoca, Strada Alverna, no. 40, código postal 400469 o enviando un email a [hola@holatransylvania.com](mailto:hola@holatransylvania.com)

10.8. Firmando el presente contrato, usted confirma que ha leído, ha sido informado(a) correcta y completamente sobre la protección de datos personales y sobre el contenido de este documento, que entiende completamente y está de acuerdo con el tratamiento de sus datos personales y de las personas para quien está haciendo la reserva, por parte de DISFRUTRAVEL SRL.  
Para detalles sobre el tratamiento de datos personales por parte de DISFRUTRAVEL SRL, puede acceder al sitio web [www.holatransylvania.com](http://www.holatransylvania.com) en la sección Política de privacidad.

10.9. CONSENTIMIENTO PARENTAL EN EL CONTEXTO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE MENORES (se va a completar solo si existen menores que sean beneficiarios indirectos de los servicios contratados)  
El abajo firmante, ....., (nombre y apellidos: padre / representante legal / mandatario de los representantes legales), en calidad de ..... (padre / representante legal / mandatario de los representantes legales) del menor / los menores ..... con edad (es) de ..... años, por el presente consentimiento en su (s) nombre (s) autorizo a DISFRUTRAVEL SRL para que pueda tratar los datos personales relacionados con el nombre y la edad del / los menor (es), con serie y número de pasaporte o DNI, con el propósito de reservar y





**DISFRUTRVEL SRL**  
Str. Alverna 40, Cluj Napoca  
hola@holatransylvania.com  
0040 755 569 984  
Licența de turism: 2116/2019

comercializar los viajes combinados y los billetes de avión cuyos beneficiario directo o indirecto será (n) el / los menor (es). Firmando el presente contrato confirmo que he leído, he sido informado(a) correcta y completamente, que he tomado nota y entiendo totalmente los derechos de los que soy beneficiario sobre la protección de datos tanto personales propios, como del menor o los menores.

#### 11.- Disposiciones finales

11.1. El presente contrato ha sido formalizado en dos ejemplares iguales, uno para cada parte.

11.2. La comercialización del viaje combinado se hace en conformidad con las disposiciones del presente contrato y respetando las disposiciones de la Ordenanza Gubernamental número 2/2018 sobre los viajes combinados y los servicios de viaje asociados, así como sobre la modificación de unos actos normativos.

11.3. Todas las unidades de alojamiento y los medios de transporte son clasificados por los organismos habilitados de los países de destino, conforme con los procedimientos internos y las normativas locales donde éstas existan, y varían de un país a otro y de un tipo de destino a otro.

11.4. El Viajero declara que el Organizador le ha informado de forma completa sobre las condiciones de comercialización de los viajes combinados en conformidad con las disposiciones de la Ordenanza Gubernamental número 2/2018. Firmando este contrato, o aceptando las condiciones de los viajes combinados incluso en caso de que sean adquiridos a distancia por medios electrónicos, el Viajero expresa su acuerdo y el hecho de haber sido informado sobre las condiciones generales de comercialización de los viajes combinados, en conformidad con la oferta del Organizador.

11.5. El Viajero declara que anteriormente a firmar el presente contrato el Organizador le ha proporcionado todas las informaciones esenciales sobre los servicios contratados, como: destino, itinerario, periodo de viaje, número de noches incluidas, medios de transporte, unidades de alojamiento y servicios de comidas ofrecidos, otros servicios incluidos en el viaje combinado, número mínimo de personas necesario para efectuar los servicios de viaje, habilidades lingüísticas necesarias al Viajero para la comunicación verbal, informaciones para las personas con movilidad reducida, informaciones generales sobre el régimen de visados y pasaportes y sobre las formalidades legales de salud en el país de destino, informaciones sobre la agencia de viajes organizadora e intermediaria, precio total del viaje combinado, formas de pago, informaciones sobre la posibilidad de que el Viajero termine el contrato en cualquier momento antes de iniciarse la ejecución del viaje combinado e informaciones sobre el seguro opcional u obligatorio que cubra los costes de la finalización del contrato por el Viajero o los costes de asistencia, incluidas las tasas de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, con los que está expresamente de acuerdo.

11.6. Los litigios ocurridos entre las partes se solucionan de forma amistosa, en caso contrario las partes acuerdan dirigirse a las instancias judiciales competentes.

11.7. El presente contrato será interpretado según las leyes de Rumania.

Organizador,

DISFRUTRVEL SRL

Representante (nombre, apellidos)

\_\_\_\_\_

Firma y sello \_\_\_\_\_

Viajero,

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

