



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

REGULAMENT DE GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ al societății TURISM FELIX S.A.

CAPITOLUL I

Prezentare generală

Societatea Turism Felix S.A. este înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub numărul J05/132/1991, cod unic de înregistrare RO 108526, având sediul în stațiunea Băile Felix com. Sânmartin jud. Bihor.

Societatea Turism Felix S.A. a fost înființată în 15.10.1990, pe structura fostului Complex de Hoteluri și Restaurante (CHR), funcționând ca și societate pe acțiuni conform Legii 31/1990 republicată și Hotărârii de Guvern 1041/1990, cu durată de funcționare nelimitată.

Între anii 1997-2005 se cesionează de către FPS respectiv APAPS către SIF Transilvania și SIF Oltenia întregul pachet de acțiuni deținut țin capitalul social al societății Turism Felix S.A.

Turism Felix S.A. este o societate deținută public, conform terminologiei prevăzută în Legea 297/2004 privind piața de capital.

Din anul 1997 și pe parcursul anului 2006, acțiunile societății au fost înscrise și s-au tranzacționat pe piața bursieră RASDAQ, având simbolul „TUFÉ”. Evidența acționarilor și a acțiunilor deținute de aceștia este ținută de către Depozitarul Central, potrivit dispozițiilor Legii 297/2004 și contractului nr. 7778/01.03.2007. În 19.02.2007, societatea a fost admisă la tranzacționare pe piața reglementată administrată de Bursa de Valori București S.A.

În raport cu strategia societății, capitalul social a fost majorat în mai multe rânduri, în prezent acesta având valoarea de 49.130.670,60 lei, fiind divizat în 496.149.456 acțiuni cu o valoare nominală de 0,1 lei/acțiune.

Turism Felix S.A. este o societate cu capital integral privat având ca acționari semnificativi: SIF Transilvania – reprezentând 63,75% din capitalul social și SIF Oltenia – reprezentând 29,26% din capitalul social, restul acționarilor fiind persoane juridice și fizice.

Activele societății sunt compuse din 7 hoteluri cu baze de tratament și unități de alimentație publică, ștranduri și piscine, parcuri și zone de agrement.

Descrierea activității

Obiectul de activitate al TURISM FELIX S.A. este prevăzut la art. 6 din Actul Constitutiv al societății. Potrivit clasificării CAEN activitatea principală este *Hoteluri și alte facilități de cazare similare* – cod CAEN 5510, constând în tratament balnear, cazare, alimentație publică și agrement, turism intern și internațional, exploatarea surselor de apă termominerală și distribuirea acestora pe baza licenței de concesiune a dreptului de exploatare a apelor termale.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Perimetrul de exploatare a resurselor și rezervelor de apă termominerală cuprinde întreaga zonă Felix și Băile 1 Mai. TURISM FELIX S.A. este singurul responsabil cu activitățile de exploatare a rezervelor de apă minerală terapeutică, putând furniza apa minerală terapeutică și altor entități în baza contractelor de livrare încheiate cu acestea, atâta timp cât activitățile acestora nu influențează activitățile proprii de exploatare.

În desfășurarea activității sale de bază, turismul balnear, TURISM FELIX S.A. oferă pachete de servicii, formate în general din tratament balnear, cazare și masă. Pachetele de servicii oferite sunt diferite, funcție de specificul publicului țintă căruia i se adresează.

Tratamentul de bază rămâne cel balnear clasic, balneofizical și de recuperare medicală, dar în același timp programele de profilaxie și wellness/agrement au o pondere tot mai mare. Pentru asigurarea serviciilor medicale, TURISM FELIX S.A. dispune de baze de tratament în incinta Complexelor Hoteliere Internațional****, Termal***, Poienița*** și Mureș**.

Serviciile de tratament sunt personalizate, fiind adaptate funcție de afecțiunile/ problemele de sănătate ale fiecărui turist. Pachetul de tratament balneofizical și de recuperare medicală include consultații medicale asigurate de medici specialiști și prescrierea de proceduri terapeutice.

Curele propuse în cadrul bazei de tratament se adresează următoarelor afecțiuni: afecțiuni reumatice degenerative (spondiloză, coxartroze, gonartroze, poliartroze), afecțiuni reumatice inflamatorii (spondilită anchilozantă, poliartrită reumatoidă), afecțiuni reumatice abarticulare (periartrită scapulo-humerală, tendinite, bursite), afecțiuni posttraumatice, afecțiuni neurologice (discoapatii, hernia de disc, pareze, paralizii)

Procedurile de tratament cuprind hidroterapia, kinetoterapia, elongațiile, electroterapia, inhalatiile cu aerosoli, termoterapia, aromoterapia, masoterapia, etc., conform recomandării medicului.

La granița dintre serviciile medicale și cele de agrement se situează serviciile din centrele de wellness din complexele turistice Internațional, Termal și Apollo, unde se pot efectua băi aromatice de relaxare, jacuzzi, masaj, saună, solar, salină, tratamente cosmetice cu produse profesionale și tratamente anti-aging Gerovital și care dispun și de săli de fitness/de forță. Centrul de wellness Internațional are în plus un bazin interior cu apă termală, dotat cu paturi de apă și mai multe instalații de hidromasaj.

Pentru serviciile de cazare societatea deține în proprietate 7 structuri hoteliere din care 5 sunt în funcțiune, respectiv Internațional****, Termal***, Nufărul***, Poienița***, Mureș**, iar Someș** și Unirea** sunt în conservare. Fiecare structură hotelieră dispune de restaurant.

Serviciile de agrement cele mai solicitate pe tot parcursul anului sunt serviciile oferite de Complexul de agrement Apollo, ce includ piscinele cu apă termală acoperite sau în aer liber, spații pentru jocuri și centrul de wellness. În intervalul mai – septembrie, acestora li se adaugă serviciile din cadrul Ștrandului Felix – piscine cu apă termală și pentru înot (cu apă rece), piscină pentru copii, mini aqua-parc (tobogan acvatic cu cinci piste), terenuri de beach volley și de mini-fotbal, iar din anul 2010 a fost pus în funcțiune Ștrandul Venus din stațiunea Băile 1 Mai, în prezent acest ștrand fiind supus unui proces de modernizare.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

CAPITOLUL II

STRUCTURI DE GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

CONSILIUL DE ADMINISTRATIE , CONDUCEREA EXECUTIVĂ

ADMINISTRAREA ȘI REPREZENTAREA SOCIETĂȚII

Societatea este administrată în sistem unitar de către un Consiliu de Administrație format din 5 membri, temporari și revocabili, persoane fizice și/sau juridice, după caz. Durata mandatului fiecărui administrator este stabilită prin hotărârea adunării generale ordinare a acționarilor care alege administratorii, ea neputând depăși 4 ani. Membrii consiliului de administrație își aleg din rândul lor un președinte și un vicepreședinte.

Consiliul de Administrație, prin președinte, reprezintă legal societatea în raporturile cu terții și își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile actului constitutiv al societății și ale legislației în vigoare.

Nominalizarea membrilor Consiliului de Administrație

Administratorii sunt desemnați de către adunarea generală ordinară a acționarilor, cu excepția primilor administratori, care sunt numiți prin actul constitutiv.

Candidații pentru posturile de administrator sunt nominalizați de către membrii actuali ai consiliului de administrație sau de către acționari.

Pe durata îndeplinirii mandatului, administratorii nu pot încheia cu societatea un contract de muncă. În cazul în care administratorii au fost desemnați dintre salariații societății, contractul individual de muncă este suspendat pe perioada mandatului.

Administratorii pot fi revocați oricând de către adunarea generală ordinară a acționarilor. În cazul în care revocarea survine fără justă cauză, administratorul este îndreptățit la plata unor daune-interese.

În caz de vacanță a unuia sau a mai multor posturi de administrator, dacă prin actul constitutiv nu se dispune altfel, consiliul de administrație procedează la numirea unor administratori provizorii, până la întrunirea adunării generale ordinare a acționarilor.

Dacă vacanța determină scăderea numărului administratorilor sub minimul legal, administratorii rămași convoacă de îndată adunarea generală ordinară a acționarilor, pentru a completa numărul de membri ai consiliului de administrație.

Consiliul de Administrație are puteri depline în luarea oricăror decizii de gestiune și administrare - conform regulii judecății de afaceri - adoptate în vederea realizării obiectului de activitate al societății, în afara celor pe care legea le dă în mod expres adunării generale a acționarilor.

Drepturile și obligațiile administratorilor și ale societății referitoare la activitatea de administrare se stabilesc în condițiile și în limitele legii printr-un contract de administrare al cărui conținut este aprobat de adunarea generală ordinară a acționarilor (A.G.O.A.).

Remunerația membrilor Consiliului de Administrație este formată din două elemente principale: remunerația fixă și remunerația variabilă, în conformitate cu Politică de remunerare a Societății, aprobată de acționari în data de 09.04.2021.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Remunerația fixă lunară a membrilor Consiliului de Administrație se stabilește prin hotărârea A.G.O.A. pentru fiecare exercițiu financiar în parte și este necondiționată de îndeplinirea unor criterii de performanță.

Membrii Consiliului de Administrație care fac parte din comitetele consultative ale Consiliului beneficiază de o remunerație suplimentară, conform prevederilor legale și ale Actului Constitutiv al Companiei, respectiv 10% din remunerația lunară a membrului în cauză, indiferent de numărul de comitete din care face parte.

Remunerația variabilă este o indemnizație suplimentară plătită de Companie cu luarea în considerare a unor criterii de performanță, calitative și cantitative, stabilite de Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor de aprobare a exercițiului financiar anterior. Suma maximă pentru remunerația variabilă este aprobată de A.G.O.A. și nu poate depăși 7,5% din profitul brut.

Fiecare membru al Consiliului de Administrație trebuie să accepte în mod expres exercitarea mandatului încredințat și să încheie o asigurare pentru răspundere civilă profesională, în limita stabilită de Adunarea Generală a Acționarilor. Primele de asigurare sunt suportate de societate.

Consiliul de Administrație se întrunește cel puțin o dată la 3 luni, la convocarea președintelui sau a vicepreședintelui. Consiliul de administrație va putea fi convocat și la cererea motivată a cel puțin doi dintre membrii săi sau a directorului general executiv, ori de câte ori este necesară o astfel de convocare, iar ordinea de zi va fi propusă de către autorii cererii. Președintele sau vicepreședintele este obligat să dea curs unei astfel de cereri.

Convocarea în vederea întrunirii Consiliului de Administrație este transmisă administratorilor cu cel puțin 5 zile înainte de data propusă pentru ținerea ședinței. Convocarea ședinței Consiliului de Administrație este trimisă fiecărui membru în scris, prin fax sau prin poștă electronică, la adresele de fax sau de email ale membrilor Consiliului de Administrație.

Administratorii își vor exercita mandatul personal, cu loialitate și în interesul societății.

Prin excepție, un administrator poate reprezenta la ședințele consiliului numai un singur administrator absent, pe baza unei procuri speciale valabilă numai pentru o anumită ședință a consiliului de administrație.

Ședințele Consiliului de Administrație se desfășoară la sediul societății sau în oricare alt loc indicat în convocator și sunt prezidate și conduse de către președinte, ori, în caz de împiedicare fizică sau juridică a acestuia, de către un alt administrator desemnat de președinte sau ales în cadrul ședinței pentru această activitate.

Deciziile Consiliului de Administrație sunt valabile dacă sunt luate în prezența majorității simple a administratorilor în exercițiu (funcție), cu votul majorității membrilor prezenți sau reprezentați. În caz de paritate, este hotărâtor votul președintelui.

Participarea la ședințele Consiliului de Administrație poate avea loc și prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță, în sistem teleconferință, dacă două treimi din numărul administratorilor nu se opune. În cadrul acestei ședințe nu pot fi adoptate decizii referitoare la situațiile financiare anuale ori la capitalul autorizat.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

În cazuri excepționale, justificate prin urgența situației și prin interesul societății, deciziile Consiliului de Administrație pot fi luate prin votul unanim al membrilor exprimat în scris, fără a mai fi necesară o întrunire a respectivului organ.

Conform Actului Constitutiv al Societății, Consiliul de Administrație poate crea comitete consultative, formate din cel puțin doi administratori, însărcinate cu desfășurarea de investigații și cu elaborarea de recomandări pentru consiliu. Constituirea comitetului de audit este obligatorie. În prezent, în cadrul Consiliului de Administrație sunt constituite două comitete, respectiv Comitetul de Audit și Comitetul de Nominalizare și Remunerare, ale căror regulamente de organizare și funcționare sunt disponibile pe site-ul societății, secțiunea Guvernanță Corporativă.

Consiliul de Administrație va putea să încheie acte juridice în numele și în contul societății, de dobândire, înstrăinare, schimb sau de constituire în garanție bunuri a căror valoare nu depășește, individual sau cumulativ, pe durata unui exercițiu financiar 20% din totalul activelor imobilizate, mai puțin creanțele.

Administratorii au dreptul să li se deconteze, de către societate, toate cheltuielile determinate de deplasarea și participarea la oricare dintre ședințele consiliului de administrație, precum și pentru orice activitate legată de gestiunea și administrarea societății. Cuantumul sumelor decontabile se stabilesc în contractul de administrare.

Membrii Consiliului de Administrație pot fi revocați oricând de către adunarea generală a acționarilor pentru motive temeinice. Constituie just motiv de revocare:

- Orice acțiune sau inacțiune prin care acesta își încalcă cu vinovăție (din culpă sau cu intenție) oricare dintre obligațiile asumate și/sau care-i revin în această calitate potrivit legii, hotărârilor adunărilor generale și actului constitutiv;
- Neîndeplinirea obiectivelor stabilite de către adunarea generală a acționarilor, în special a prevederilor din bugetul de venituri și cheltuieli;
- Hotărârea A.G.A. de reorganizare/restructurare a organelor statutare de conducere a societății, prin modificarea numărului membrilor Consiliului de Administrație sau a formei de administrare;
- Modificarea structurii acționariatului în sensul reducerii participației unuia dintre acționari (prin vânzare parțială sau totală a pachetului de acțiuni deținut, majorări de capital social, fuziuni, divizări, etc.).
- Revocarea administratorilor în funcție care nu au fost reconfirmați prin vot cumulativ în noul consiliu de administrație.

În caz de vacanță a unui post al unuia sau mai multor administratori, ceilalți administratori deliberând, procedează, cu majoritate absolută, la numirea unui administrator provizoriu, până la convocarea adunării generale.

Dacă vacanța prevăzută mai sus determină scăderea numărului administratorilor sub minimul legal, administratorii rămași convoacă de îndată A.G.A. pentru a completa numărul de membri ai consiliului.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

CONDUCEREA EXECUTIVĂ – Directorii societății

Consiliul de Administrație delegă o parte din atribuțiile de conducere a societății unuia sau mai multor directori, numiți dintre administratori sau din afara consiliului de administrație, numind pe unul dintre aceștia director general.

Nominalizarea directorilor:

Directorii pot fi numiți dintre administratori sau din afara consiliului de administrație.

Dacă prin actul constitutiv sau printr-o hotărâre a adunării generale a acționarilor se prevede acest lucru, președintele consiliului de administrație al societății poate fi numit și director general.

Directorii sunt responsabili cu luarea tuturor măsurilor aferente conducerii societății, în limitele obiectului de activitate al societății și cu respectarea competențelor exclusive rezervate de lege sau de actul constitutiv consiliului de administrație și adunării generale a acționarilor.

Modul de organizare a activității directorilor poate fi stabilit prin actul constitutiv sau prin decizie a consiliului de administrație.

Orice administrator poate solicita directorilor informații cu privire la conducerea operativă a societății. Directorii vor informa consiliul de administrație, în mod regulat și cuprinzător, asupra operațiunilor întreprinse și asupra celor avute în vedere.

Directorii pot fi revocați oricând de către consiliul de administrație. În cazul în care revocarea survine fără justă cauză, directorul în cauză este îndreptățit la plata unor daune-interese.

Raporturile dintre director/directorii și societate sunt guvernate de contractul de mandat comercial, semnat în numele societății de un administrator desemnat în acest scop de către consiliul de administrație.

Contractul de mandat al directorului general/directorilor poate fi încheiat pentru o perioadă de până la 4 ani, conform deciziei consiliului de administrație, putând fi reînnoit pentru noi perioade de până la 4 ani.

Directorul general este responsabil cu luarea tuturor măsurilor aferente conducerii curente a societății, în limitele obiectului de activitate al acesteia și cu respectarea competențelor exclusive rezervate de lege sau de actul constitutiv consiliului de administrație și adunării generale.

Remunerația directorilor Societății este formată din două elemente principale: remunerația fixă și remunerația variabilă, în conformitate cu Politica de remunerare a Societății, aprobată de acționari în data de 09.04.2021.

Limitele remunerației fixe lunare a directorilor executivi sunt prevăzute în Actul Constitutiv al Companiei și se încadrează între 7 și 15 salarii medii brute realizate pe societate în exercițiul financiar anterior. Nivelul efectiv al remunerației se stabilește prin contractul de mandat.

Remunerația variabilă este o indemnizație suplimentară care se acordă cu luarea în considerare a unor criterii de performanță, calitative și cantitative, stabilite de Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor de aprobare a exercițiului financiar anterior. Suma maximă pentru remunerația variabilă este aprobată de A.G.O.A. și nu poate depăși 7,5% din profitul brut.

Puterile, drepturile (inclusiv remunerația) și responsabilitățile directorului/directorilor sunt prevăzute în contractul de mandat încheiat cu societatea.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Fiecare director trebuie să încheie o asigurare pentru răspundere profesională. Primele de asigurare sunt suportate de societate.

ADUNĂRILE GENERALE ALE ACȚIONARILOR

CONVOCAREA ȘI ORGANIZAREA ADUNĂRILOR GENERALE ALE ACȚIONARILOR

Adunarea generală a acționarilor este organul suprem de conducere al societății, care decide asupra activității acesteia și care stabilește și asigură politica economică și de piață. Adunările sunt ordinare și extraordinare.

Atribuțiile pe care le exercită adunările generale ordinare și extraordinare sunt cele prevăzute de Legea societăților comerciale. Ori de câte ori trebuie adoptată o hotărâre privind o problemă care nu este prevăzută de lege ca fiind de competența uneia dintre cele două forme ale adunării generale și nu rezultă, din analiza problemei, că este legată de gestiunea curentă a societății, se consideră că ea este de competența adunării generale extraordinare.

Pentru validitatea deliberărilor adunării generale ordinare a acționarilor, la prima convocare, este necesar ca acționarii prezenți sau reprezentați să dețină cel puțin jumătate din numărul total al drepturilor de vot, iar hotărârile se iau în mod valabil cu majoritatea voturilor exprimate de către acționarii prezenți sau reprezentați care și-au exprimat dreptul de vot.

Dacă adunarea generală ordinară nu poate lucra din cauza neîntrunirii condițiilor prevăzute la paragraful anterior, adunarea ce se va întruni la o a doua convocare poate să deliberaze asupra punctelor de pe ordinea de zi a celei dintâi adunări, indiferent de cvorumul întrunit, luând hotărâri cu majoritatea voturilor exprimate.

Pentru validitatea deliberărilor adunării generale extraordinare a acționarilor, la prima convocare, este necesar ca acționarii prezenți sau reprezentați să dețină cel puțin jumătate din numărul total al drepturilor de vot, iar pentru a doua convocare este necesară, în vederea deliberării, prezența acționarilor reprezentând cel puțin o treime din numărul total al drepturilor de vot.

Hotărârile adunării generale extraordinare se iau cu majoritatea voturilor exprimate de acționarii prezenți sau reprezentați, cu excepția situațiilor pentru care legea impune un cvorum și o majoritate mai ridicate.

Adunarea generală, ordinară sau extraordinară, se convoacă de către consiliul de administrație, ori de câte ori este nevoie și la cererea acționarilor îndreptățiți conform legii, dacă cererea acestora cuprinde dispoziții ce intră în atribuțiile adunării.

Conținutul convocatorului, procedura de publicare a acestuia, modalitatea de prezentare a materialelor ce vor fi discutate în cadrul ședinței, drepturile și obligațiile acționarilor pentru participarea la adunarea generală sunt reglementate de lege.

Lucrările adunărilor generale ale acționarilor se pot desfășura, la propunerea consiliului de administrație înscrisă în convocatorul ședinței, și la o altă adresă decât cea de la sediul social.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

ACTIONARIII SOCIETĂȚII

Drepturile deținătorilor de acțiuni

Acțiunile emise de Societate sunt nominative, indivizibile, dematerializate și liber transferabile fiind tranzacționate la Bursa de Valori București (B.V.B.), pe segmentul Principal, în cadrul categoriei Standard, sub simbolul TUFÉ. Acțiunile sunt emise la valoarea nominală de 0,10 lei/acțiune.

Acțiunile sunt deținute de persoane fizice și juridice, acționarii semnificativi fiind SIF Transilvania – reprezentând 63,13% din capitalul social și SIF Oltenia – reprezentând 28,97%.

Registrul acționarilor Societății este ținut, pe bază de contract, în condițiile prevăzute de lege, de către societatea Depozitarul Central S.A.

Fiecare acțiune deținută dă dreptul la un vot în cadrul adunărilor generale ale acționarilor societății.

În conformitate cu prevederile legale, în cazul în care un acționar dobândește sau înstrăinează acțiuni emise de Societate, acesta trebuie să notifice societatea cu privire la procentul de drepturi de vot pe care le deține în urma achiziției sau cesiunii în cauză, atunci când procentul respectiv atinge, depășește sau scade sub unul din pragurile de 5%, 10%, 15%, 20%, 25%, 33%, 50% și 75%. În termen de 3 zile lucrătoare de la primirea notificării, Societatea publică pe site-ul propriu notificările primite de la acționari.

Societatea TURISM FELIX S.A. respectă drepturile deținătorilor de valori mobiliare și asigură un tratament egal pentru toți deținătorii de valori mobiliare de același tip și clasă, punând la dispoziția acestora toate informațiile relevante pentru ca aceștia să-și poată exercita toate drepturile într-o manieră echitabilă.

Deținătorii valorilor mobiliare trebuie să-și exercite drepturile conferite de acestea cu bună credință, cu respectarea drepturilor și a intereselor legitime ale celorlalți deținători și a interesului prioritar al societății, în caz contrar fiind răspunzători pentru daunele provocate.

Drepturile de bază ale acționarilor sunt cele prevăzute în legislația pieței de capital din România și în reglementările europene în materie, respectiv: dreptul de a participa și vota la adunările generale ale acționarilor, dreptul de a avea acces la informații suficiente asupra problemelor supuse aprobării adunării generale, dreptul de a adresa întrebări privind punctele de pe ordinea de zi a adunării generale, dreptul de a convoca adunarea generală a acționarilor în condițiile prevăzute de lege, dreptul de a introduce puncte pe ordinea de zi a adunării generale, dreptul de a prezenta proiecte de hotărâre pentru punctele incluse/propuse spre a fi incluse pe ordinea de zi a adunării generale, dreptul la dividende și dreptul de a fi informat cu privire la societate (informare periodică și continuă prevăzută de legislația pieței de capital).

Acționarii participă la profiturile și pierderile Societății în funcție de participarea la capitalul social. Cota-parte din profit ce se plătește fiecărui asociat constituie dividend.

Dividendele se distribuie acționarilor proporțional cu cota de participare la capitalul social vărsat, dacă prin actul constitutiv nu se prevede altfel. Acestea se plătesc în termenul stabilit de adunarea generală a acționarilor sau, după caz, stabilit prin legile speciale, dar nu mai târziu de 6 luni de la data aprobării situației financiare anuale aferente exercițiului financiar încheiat.

Nu se vor putea distribui dividende decât din profituri determinate potrivit legii.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Toți deținătorii de acțiuni emise de TURISM FELIX S.A. vor fi tratați în mod echitabil. Toate acțiunile emise conferă deținătorilor drepturi egale; orice modificare a drepturilor conferite de acestea va fi supusă aprobării deținătorilor direct afectați.

Societatea TURISM FELIX S.A. facilitează participarea acționarilor la lucrările adunărilor generale ale acționarilor, precum și exercitarea deplină a drepturilor acestora.

Pentru acționarii care nu pot participa la lucrările adunărilor generale ale acționarilor, Societatea pune la dispoziția acestora posibilitatea exercitării votului în absență, pe bază de procură/împuternicire specială și a votului prin corespondență.

Societatea pune la dispoziția acționarilor informații relevante în timp real, pe site-ul societății www.felixspa.com, în secțiunea special creată denumită *Guvernanța Corporativă/Investitori*, ușor accesibilă și permanent actualizată. Secțiunea este astfel structurată încât să conțină toate informațiile necesare deținătorilor de valori mobiliare, respectiv informații referitoare la adunările generale ale acționarilor, calendarul de comunicare financiară, raportări periodice și curente, etc. Se asigură permanent legătura cu acționarii societății, răspunzându-se la întrebările acestora telefonic, prin scrisori sau e-mail. De asemenea, societatea dispune de structuri interne specializate pentru relația cu acționarii.

Auditorii societății intern și financiar

Societatea își va organiza activitatea de audit intern, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, contractând în acest sens serviciile unui auditor persoană fizică sau persoană juridică, după cum v-a găsi de cuviință.

Auditorul intern are obligația de a participa la ședințele consiliului de administrație și de a aduce la cunoștința acestuia neregulile în administrație și încălcările dispozițiilor legale și ale prevederilor actului constitutiv pe care le constată, iar cazurile mai importante le aduce la cunoștința adunării generale. De asemenea, acest organ este obligat să efectueze controale inopinate și tematice cu privire la oricare din activitățile și compartimentele societății, informând operativ administratorii despre constatările efectuate și propunând măsurile care se impun pentru eliminarea deficiențelor și pentru optimizarea activității specifice.

Situațiile financiare sunt supuse obligației de auditare.

Operațiunile prevăzute de aliniatul precedent se vor efectua de către un auditor statutar, persoană fizică sau juridică, membru al Camerei Auditorilor Financiarți din România, numit de adunarea generală ordinară a acționarilor, auditor cu care se va încheia un contract de prestări servicii, remunerația și durata contractului fiind stabilite de către A.G.A. Activitatea acestuia se desfășoară în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu normele profesionale specifice.

CAPITOLUL III

TRANSPARENTA, RAPORTAREA FINANCIARĂ, CONTROLUL INTERN ȘI ADMINISTRAREA RISCULUI

TURISM FELIX S.A. efectuează toate raportările prevăzute de reglementările aplicabile societăților tranzacționate pe piața de capital.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Prin rapoartele curente, societatea informează acționarii și investitorii asupra tuturor evenimentelor importante în care este implicată.

Raportarea financiară se realizează la date prevăzute în calendarul de comunicare financiară care este transmis Bursei de Valori București și postat pe site-ul societății.

Societatea informează acționarii și investitorii asupra evoluției situației economice a societății prin intermediul comunicatelor de presă.

Controlul intern și administrarea riscului :

Asigurarea unui management responsabil atât din punct de vedere mediu, social, personal cât și din punct de vedere al controlului tuturor activităților desfășurate în companie și a administrării riscurilor asociate se pune accent pe continuarea dezvoltării mediului de control intern la nivelul societății.

În cadrul societății există un departament specializat numit „financiar”, subordonat directorului economic, format din 4 salariați, responsabilul departamentului având ca principale atribuții specifice: supravegherea operațiunilor contabile ale departamentelor, în special sistemele de control financiar și menținerea unui sistem de control financiar asupra tranzacțiilor contabile.

De asemenea, compania are un departament IMS (sistem de management integrat), în subordonarea căruia se află departamente specializate de asigurare și control a calității, de sănătate și securitate în muncă.

În cadrul societății funcția de audit intern este externalizată și se desfășoară în conformitate cu cerințele legale aplicabile, respectând standardele internaționale de audit aprobate de Camera Auditorilor Financiarți din România. Atribuțiile auditului intern în legătură cu procesul de raportare financiară cuprind:

- verificarea conformității activităților societății cu politicile, programele și managementul acesteia, în conformitate cu prevederile legale;
- evaluarea gradului de adecvare și aplicare a controalelor financiare și nefinanciare în scopul creșterii eficienței activității entității economice;
- protejarea elementelor patrimoniale bilanțiere și extra bilanțiere și identificarea metodelor de prevenire a fraudelor și pierderilor de orice fel.

Gestiunea societății este controlată de acționarii săi și de auditorul financiar extern, conform reglementărilor legale valabile în România.

Noțiunea de „risc” este strâns legată de cea de „control”, demonstrându-și pe deplin eficacitatea.

Cerințele strategice, privind siguranța și continuitatea în operare, determină societatea să abordeze managementul riscului, prin identificarea și tratarea pierderilor potențiale înainte ca evenimentele generatoare să aibă loc, cu pregătirea în avans a soluțiilor tehnice, operaționale și financiare specifice pentru a contracara aceste eventuale pierderi.

În afara riscurilor menționate la punctele anterioare, au fost identificate și alte tipuri de riscuri, între care:



Riscuri operaționale

Rezultatele și activitatea Societății pot fi influențate de riscuri operaționale specifice, incluzând următoarele:

- degradarea materialelor/bunurilor ca urmare a spațiilor de depozitare necorespunzătoare;
- escaladarea fenomenului infrațional de sustragere a unor materiale/bunuri de valoare.

Nivelul riscului operațional de degradare a bunurilor este un risc cu tolerabilitate scăzută, care a necesitat măsuri de verificare și control a gestiunilor și o verificare continuă a serviciilor prestate.

Nivelul riscului operațional analizat a fost scăzut, este un risc cu tolerabilitate scăzută pentru care s-au stabilit măsuri pe termen scurt pentru ținerea sub control a acestuia.

Riscul de personal și sistemul de salarizare

Riscul legat de personal îl reprezintă ca în viitor, societatea să se confrunte cu o lipsă din ce în ce mai accentuată de personal calificat datorită plecărilor angajaților din cauze naturale și sociale.

În anul 2020, având în vedere contextul economic, migrația forței de muncă, lipsa forței de muncă calificată, compania și-a concentrat toată atenția pe retenția personalului calificat, dar și pe formarea personalului nou angajat. Astfel, pentru menținerea în cadrul societății a calificărilor necesare pentru asigurarea serviciilor aflate în portofoliul societății au fost derulate activități de recrutare personal în vederea formării profesionale în meserii deficitare pe piața forței de muncă.

Nivelul acestui risc analizat a fost mediu, este un risc cu tolerabilitate ridicată pentru care măsurile pentru ținerea sub control a acestuia sunt stabilite pe termen mediu și lung prin politica de personal și monitorizarea fluctuației de personal (intrări/ieșiri în/din societate).

Riscul de credit

Riscul de credit este riscul ca societatea să suporte o pierdere financiară ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor contractuale de către un client sau o contrapartidă la un instrument financiar, iar acest risc rezultă în principal din creanțele comerciale, numerarul și echivalentele de numerar și investiții pe termen scurt ale societății.

Societatea desfășoară relații comerciale numai cu terți recunoscuți, care justifică finanțarea în perioada derulării pe credit (avansuri), valori ce sunt garantate prin diferite forme de garantare.

Actiunile financiare care pot supune Compania riscului de încasare sunt în principal creanțele comerciale, numerarul și echivalentele de numerar și investițiile pe termen scurt. Valoarea creanțelor netă (fără ajustări de depreciere) reprezintă suma maximă expusă riscului de încasare.

Având în vedere contextul economic general, nivelul acestui risc analizat a fost unul mediu, pentru care societatea aplică măsuri speciale în vederea ținerii sub control a acestuia (monitorizarea încasării creanțelor comerciale, notificarea clienților restanți, calcularea de penalități conform clauzelor contractuale, acționarea în instanță a clienților rău-platnici).

Riscul de rată a dobânzii

Riscul ratei dobânzii la valoarea justă este riscul ca valoarea unui instrument financiar să fluctueze din cauza variațiilor ratelor de piață ale dobânzii. Instrumentele financiare sunt purtătoare de dobândă la rata pieței, prin urmare se consideră că valorile juste ale acestora nu diferă în mod semnificativ de valorile contabile.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Riscul de lichiditate

Riscul de lichiditate este gestionat de conducerea societății prin aplicarea unei politici de asigurare permanentă a lichidităților financiare la scadență. Acesta este un risc cu tolerabilitate ridicată pentru care măsurile menite să îl țină sub control a acestuia se reduc la monitorizarea îndeaproape a expunerii la riscul de lichiditate, menținerea de numerar suficient și a unor linii de credit disponibile. Societatea urmărește să mențină flexibilitate în posibilitățile de finanțare prin sprijinul acționarului majoritar.

Riscul valutar

Compania poate fi expusă fluctuațiilor cursului de schimb valutar prin numerar și echivalente de numerar, creanțe în valută, împrumuturi pe termen lung sau datorii comerciale exprimate în valută.

Moneda funcțională a Companiei este leul românesc. În prezent, societatea este expusă riscului valutar prin numerarul și echivalentele de numerar, precum și prin achizițiile realizate în alta monedă decât cea funcțională. Monedele care expun Compania la acest risc sunt, în principal, EUR, USD și GBP. Datoriile în valută sunt ulterior exprimate în lei, la cursul de schimb de la data bilanțului, comunicat de Banca Națională a României. Diferențele rezultate sunt incluse în contul de profit și pierdere, dar nu afectează fluxul de numerar până în momentul lichidării datoriei. Expunerea societății la riscul valutar a fost nesemnificativă, riscul considerat tolerabil. Datorită costurilor asociate, politica Societății este să nu utilizeze instrumente financiare derivate pentru diminuarea acestui risc.

Riscuri privind acțiunile

Din punct de vedere al valorii tranzacțiilor efectuate sau al capitalizării pieței, Bursa de Valori București poate fi considerată o bursă de dimensiuni reduse, comparativ cu alte burse din lume, existând astfel riscuri legate de lichiditatea redusă a pieței, precum și de volatilitatea ridicată a prețului acțiunilor tranzacționate.

Lichiditatea redusă a pieței poate determina imposibilitatea cumpărării sau vânzării de acțiuni ale Societății fără a avea un impact semnificativ asupra prețului acțiunilor, generând astfel și o volatilitate ridicată a prețului acțiunilor.

Riscul determinat de corelarea cu evoluția pieței globale

Evenimentele de pe piața financiară mondială au un impact direct, dar și indirect asupra evoluției economiei românești, fapt reflectat în evoluția pieței de capital românești în ultimii ani. Prin urmare, evoluțiile la nivel mondial afectează atât activitatea societății, cât și evoluția acesteia pe piața de capital.

Riscuri de natură legislativă

Rezultatele inițiativelor companiei sunt greu de anticipat și pot avea de suferit de pe urma instabilității legislative din România. Modificarea frecventă a actelor normative, inclusiv a celor care au impact direct asupra activității societății, poate genera riscuri pentru societate.

Nivelul acestui risc de natura legislativa analizat a fost ridicat, este un risc cu tolerabilitate medie pentru care s-au stabilit măsuri pentru ținerea sub control a acestuia prin participarea continuă la informări și cursuri specializate.



Riscul legat de cadrul de reglementare și de autorizatii

Activitatea principală a societății, presupune obținerea și reînnoirea autorizațiilor care reglementează activitatea Societății, obținerea autorizațiilor, avizelor și certificatelor necesare pentru activitatea desfășurată.

Nivelul riscului determinat de cadrul de reglementare și de autorizare analizat a fost mediu, este un risc intolerabil pentru care s-au stabilit măsuri urgente pentru ținerea sub control a acestuia prin monitorizarea datelor de expirare a respectivelor autorizații/avize/certificare și efectuarea demersurilor pentru reînnoirea lor.

Riscuri aferente unor litigii

Societatea face obiectul unui număr de acțiuni în instanță rezultate în cursul normal al desfășurării activității (litigii comerciale). Nivelul riscului este unul mic, cu tolerabilitate scăzută, conducerea Societății considerând că aceste acțiuni nu vor avea un efect advers semnificativ asupra rezultatelor economice și a poziției financiare a Societății.

CAPITOLUL IV

CONFLICTUL DE INTERESE ȘI TRANZACȚIILE CU PERSOANE IMPLICATE („TRANZACȚIILE CU SINE”)

Consiliul de Administrație implementează cele mai bune practici pentru a asigura o corectitudine procedurală substanțială a tranzacțiilor cu părțile implicate (tranzacțiile cu sine).

În acest scop, vor fi avute în vedere cel puțin următoarele criterii:

- păstrarea competenței Consiliului de Administrație de a aproba cele mai importante tranzacții;
- solicitarea unei opinii prealabile asupra celor mai importante tranzacții din partea structurilor de control intern;
- încredințarea negocierilor, referitoare la aceste tranzacții, unuia sau mai multor administratori independenți (sau administratorilor care nu au legături cu părțile implicate respective);
- recursul la experți independenți (posibil selectați de administratorii independenți).

CAPITOLUL V

REGIMUL INFORMAȚIEI CORPORATIVE

Membrii Consiliului de Administrație, ai conducerii executive, precum și angajații societății care au acces la informații corporative vor încheia cu societatea contracte de confidențialitate prin care se vor obliga să respecte regimul informației corporative.

Din perspectiva societății, Guvernanța Corporativă reprezintă ansamblul regulilor, sistemelor și proceselor implementate pentru a stabili relația dintre acționari, management, clienți, angajați, furnizori și alte părți implicate în vederea stabilirii obiectivelor și a modului în care acestea sunt îndeplinite, creșterii performanței economice și, implicit, a valorii companiei. Aceasta evidențiază eficiența sistemelor de management și anume rolul Consiliului de Administrație și cel al Conducerii



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

Executive, responsabilitățile și remunerarea membrilor acestora, credibilitatea situațiilor financiare și eficiența funcțiilor de control.

Compania stabilește, reevaluează anual și publică pe website principiile de governanță care îi asigură desfășurarea activității într-un cadru adecvat, care corespunde cerințelor legale și de reglementare ale cadrului legislativ din România, principiilor directe, precum și celor mai bune practici în domeniu. Raportarea de Governanță Corporativă prezintă și evaluează anual modul în care principiile generale și politicile de governanță sunt puse în aplicare și reflectate prin prezentarea structurii de governanță corporativă, inclusiv modul de transpunere și modul în care sunt aplicate.

Consiliul de Administrație asigură supravegherea, administrarea și coordonarea activității Conducerii Executive, iar structura de conducere a Companiei asigură conducerea operativă.

Conducerea executivă definește, supraveghează și implementează un cadru de administrare a activității care să asigure administrarea efectivă și prudentă a companiei. I

Competențele și atribuțiile acestora sunt reglementate prin Actul Constitutiv, prin Regulamentele de organizare și funcționare ale fiecăruia, ca și prin Regulamentul de funcționare a societății.

Informațiile privilegiate, lista persoanelor cu acces la informații privilegiate, tranzacții personale cu acțiuni TUFEE etc, sunt controlului în conformitate cu reglementările aplicabile în vigoare

CAPITOLUL VI

COD DE ETICĂ ȘI INTEGRITATE/ CRITERII DE CONDUITĂ

Conduita etică este una dintre componentele esențiale ale funcționării societății Turism Felix, iar fundamentele etice sunt rezultatul acestor aspirații inerente. Societatea este dedicată desfășurării activităților în mod corect, pe baza unei culturi a eticii și conformității. Satisfacerea nevoilor sociale este esențială în modul în care societatea își desfășoară activitatea.

Pe termen lung, societatea poate face față cu succes provocărilor pieței competitive prin acceptarea imperativelor de responsabilitate morală, atât în calitate de persoane fizice, cât și în calitate de Companie.

Societatea poate asigura încrederea angajaților, clienților, acționarilor, partenerilor de afaceri, comunităților și fiecărei părți externe interesate și poate asigura reputația Societății prin conduită etică și respectarea în totalitate a legii.

Societatea are o politică de „toleranță zero” pentru orice formă de conduită care contravine Codului de conduită sau Directivelor privind practicile în afaceri.

Astfel, societatea depune toate eforturile pentru a preveni apariția oricărei forme de conduită care contravine Codului sau Directivelor privind practicile în afaceri și pentru a pune capăt oricărei astfel de conduite în cel mai scurt timp posibil de la descoperirea sa.

Societatea a impus o serie de criterii de conduită generale, astfel:

- Nu se fac plăți incorecte. În relația cu oficialități publice, partide politice ori oficialitățile acestora sau în relația cu orice lucrător din sectorul privat/de stat, nu sunt oferite, nu sunt promise și



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

nu sunt acordate niciodată sume ori alte avantaje, fie direct, fie prin intermediari, pentru a obține încheierea unor afaceri.

- Nu sunt oferite sau primite cadouri, bani, favoruri sau servicii către/de la parteneri de afaceri curenți sau potențiali și care ar putea fi considerate că influențează tranzacțiile comerciale, care nu fac parte din obligațiile de ospitalitate uzuală sau care sunt interzise de legea aplicabilă și care influențează deciziile profesionale.

- Nu sunt încheiate înțelegeri cu concurenți efectivi sau potențiali, pentru a fixa ori stabili prețuri sau alocarea produselor, piețele, teritoriile ori clienții.

- Nu sunt obținute și nu sunt împărțite cu concurenții informații curente sau viitoare referitoare la preț, limite de profit sau costuri, oferte, cotă de piață, practici de distribuție, termeni de vânzare, clienți ori distribuitori specifici.

- Nu se acționează într-o manieră ce favorizează sau aduce beneficii în mod incorect unui client față de alt client concurent.

- Prin metode de cercetare - investigare a informațiilor de marketing (chestionare de opinie, evaluări booking) se determină gradul de satisfacție al clienților cu privire la modul în care percep calitatea produselor și serviciilor de care au beneficiat. Rezultatele cercetării sunt informații necesare pentru managementul societății în vederea luării deciziilor privind îmbunătățirea calității produselor și serviciilor noastre.

Criteriile de conduită cu clienții:

- Construim relații durabile cu clienții noștri, bazate pe încredere și respect reciproc, dovedind sollicitudine, corectitudine, politețe, profesionalism.

- Ne obligăm să garantăm calitatea și siguranța produselor și serviciilor noastre, conform:

* calității prescrise prin documentația SMCSA (certificat conform SR EN ISO 9001:2015);

* prevederilor legale în vigoare;

* conform cerințelor și așteptărilor clienților, spre satisfacția acestora.

- Ne obligăm să răspundem cu promptitudine tuturor sesizărilor, reclamațiilor și solicitărilor formulate de clienți, fie prin răspuns direct, fie prin intermediul mijloacelor rapide de comunicare (booking, e-mail, fax, telefon).

Conform procedurii de sistem, tratarea reclamațiilor clienților, răspunsurile pentru reclamațiile online se transmit clienților în termen de 24 ore, reclamațiile online sunt monitorizate (identificare, înregistrare, investigare, acțiuni corective, soluționare).

- Prin metode de cercetare - investigare a informațiilor de marketing (chestionare de opinie, evaluări booking) se determină gradul de satisfacție al clienților cu privire la modul în care percep calitatea produselor și serviciilor de care au beneficiat. Rezultatele cercetării sunt informații necesare pentru managementul societății în vederea luării deciziilor privind îmbunătățirea calității produselor și serviciilor noastre.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

TURISM FELIX S.A. și-a câștigat prestigiul pe piața serviciilor turistice de profil prin promovarea la standarde înalte de calitate a serviciilor de cazare, alimentație, tratament balnear și agrement, bucurându-se de notorietate, credibilitate și recunoaștere, atât la nivel național cât și internațional.

Societatea a dobândit certificări internaționale precum **TÜV, ISO 9001** și **EUROPESPA-med**, garanții pentru calitatea superioară a serviciilor oferite.