

**CONDITII GENERALE DE REZERVARE
A SERVICIILOR UNICE DE CALATORIE SI/SAU A SERVICIILOR DE CALATORIE
ASOCIATE****1. DEFINITII SI INTERPRETARE**

1.1. Definitii si reguli de interpretare aplicabile prezentelor Conditii generale de rezervare:

a) AGENTIE/EXIMTUR – se intelege Agentia de turism EXIMTUR, care actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti Furnizori/Prestatori de servicii de calatorie, solicitand/rezervand/achizitionand aceste servicii unice de calatorie (SUC) si/sau servicii de calatorie asociate (SCA) pe seama Calatorului.

b) Calator, Dvs., AI/A/Ale Dvs. – se intelege orice persoana fizica, care solicita/rezerva/achizitioneaza prin intermediul EXIMTUR un serviciu unic de calatorie si/sau un serviciu de calatorie asociat, in scop turistic sau de afaceri.

c) Cerere Servicii Unice de Calatorie (denumita in continuare Cerere SUC) – se intelege formularul tipizat emis de EXIMTUR si semnat/confirmat/asumat de Calator, in scopul rezervarii serviciilor unice de calatorie.

d) Furnizor/Prestator – se intelege orice persoana fizica sau orice persoana juridica terta (companii de transport, unitati de cazare, firme de rent-a-car, alte agentii de turism, alti furnizori/prestatori de servicii de calatorie etc.), alta decat EXIMTUR, care ofera si/sau presteaza serviciul unic de calatorie si/sau serviciul de calatorie asociat solicitat/rezervat/achizitionat de Calator.

e) NOI, AL NOSTRU/A NOASTRA/AI NOSTRI/ALE NOASTRE, NOUA se refera la EXIMTUR, precum si la angajatii si salariatii sai.

f) Penalizare – se intelege costul specificat in prezentele Conditii generale sau in Cererea SUC, pe care trebuie sa il achite Calatorul catre EXIMTUR sau catre Furnizor/Prestator, in cazul anularii/renuntarii la SUC si/sau SCA din vina Calatorului.

g) Pret – se intelege, dupa caz, pretul total al SUC si/sau pretul fiecarui SCA pe care Calatorul se obliga, sa il plateasca catre EXIMTUR sau catre Furnizor/Prestator, dupa caz, in baza Cererii SUC/facturii pro-forma/facturii fiscale sau a altui document emis de EXIMTUR sau de Furnizor/Prestator. Pretul include comisionul/marja AGENTIEI si alte cheltuieli pentru intermedierea SUC si/sau SCA.

h) Serviciu de Calatorie Asociat (denumit SCA) – se intelege existenta a cel putin doua tipuri diferite de SUC, achizitionate in scopul aceleiasi calatorii sau vacante, care nu constituie un pachet si care duc la incheierea unor contracte separate cu Furnizorii/Prestatorii individuali de servicii de calatorie, daca EXIMTUR faciliteaza una dintre urmatoarele variante:

I) selectarea separata si plata separata de catre calatori a fiecarui serviciu unic de calatorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul de vanzare al EXIMTUR;

II) achizitionarea, intr-un mod personalizat, a cel putin unui serviciu unic de calatorie suplimentar de la un alt Furnizor/Prestator, in cazul in care se incheie un contract cu acest alt Furnizor/Prestator cel tarziu in 24 de ore de la confirmarea rezervarii primului serviciu unic de calatorie de catre EXIMTUR;

i) Serviciu Unic de Calatorie (denumit SUC) – se intelege un serviciu de calatorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de calatorie), solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul EXIMTUR, in baza Cererii SUC sau a unei cereri de rezervare si oferit si/sau prestat de catre Furnizori/Prestatori terti.

j) Zile – se intelege zilele calendaristice, cuprinzand toate cele sapte zile ale saptamanii, cu mentiunea ca, in cazul notificarilor, ziua in care s-a transmis notificarea nu se ia in considerare in cadrul termenului limita.

1.2. EXIMTUR intermediaza pentru Calator solicitarea/rezervarea/achizitionarea SUC de la alti Furnizori/Prestatori a serviciilor de calatorie.

Prin activitatea de intermediere desfasurata de EXIMTUR se intelege:

a) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in numele si pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

b) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in nume propriu, dar pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

c) activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre EXIMTUR si Furnizorul/Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA prin Cererea SUC sau in baza unei cereri telefonice sau scrise, sa-i reprezente interesele fata de Furnizor/Prestator, in scopul solicitarii/rezervarii/achizitionarii SUC;

d) situatia in care Calatorul incheie direct contractul cu Furnizorul/Prestatorul, ca urmare a intermediarii facilitate de EXIMTUR;

1.3. EXIMTUR, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea SUC si/sau SCA de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea SUC si/sau SCA se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

EXIMTUR este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea SUC si/sau SCA (inclusiv ca urmare a insolventitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) din vina exclusiva a Furnizorului/Prestatorului.

2. APLICABILITATE

2.1. Prevederi generale

2.1.1. Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/rezervarii/achizitionarii SUC si/sau SCA ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe pagina web EXIMTUR la adresa: <https://www.eximtur.ro/Conditiiile-generale-de-rezervare-si-vanzare-bilete-avion>.

În cazul apariției unor neconcordanțe dintre prevederile prezentelor Condiții și prevederile Condițiilor generale de transport aerian, se aplică prioritar Condițiile generale de transport aerian.

2.1.2. Pe lângă prezentele Condiții generale aplicabile, fiecare Furnizor/Prestator de servicii poate formula propriile condiții aplicabile, care vor governa SUC și/sau SCA al acestuia.

EXIMTUR solicită Calătorului să se asigure că a parcurs atât prezentele Condiții generale, cât și condițiile speciale aplicabile fiecărui SUC și/sau SCA oferit și/sau prestat de Furnizorul/Prestatorul de servicii relevant, înainte de a finaliza tranzacția cu NOI sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.

2.1.3. În cazul în care oricare dintre mențiunile prezentelor Condiții generale contravine prevederilor obligatorii ale oricărei legi aplicabile, legea aplicabilă se aplică prioritar față de prezentele Condiții generale, celelalte prevederi din prezentele Condiții generale rămânând, cu toate acestea, valabile.

2.2. Preturile practicate. Condițiile și Graficul de plată. Rezervarea

2.2.1. Ne rezervăm dreptul de a modifica oricând Preturile practicate, Condițiile și Graficul de plată din prezentele Condiții generale.

2.2.2. Angajații și salariații Noștri au obligația să respecte Preturile practicate, Condițiile și Graficul de plată.

2.2.3. Preturile în vigoare la momentul rezervării/achiziției SUC și/sau SCA se vor aplica pentru acea rezervare/achiziție, cu obligația respectării de către Calător a Condițiilor și Graficului de plată din prezentele Condiții generale sau după caz din Cererea de rezervare SUC.

2.2.4. Procesarea și confirmarea rezervării se va efectua de AGENTIE, în limita disponibilității, în termen de 5 zile calendaristice de la data încasării contravalorii sumelor solicitate/facturate Calătorului, în baza Cererii SUC sau a prezentelor Condiții generale.

2.2.5. Dvs. aveți obligația să ne furnizați datele corespunzătoare de contact la care puteți fi contactați în orice moment (numărul de telefon/numărul de telefon mobil și adresa de e-mail). Este responsabilitatea Dvs. să vă asigurați că adresa de e-mail indicată este corectă și că aveți acces și să verificați în mod regulat adresa de e-mail furnizată. Este responsabilitatea Dvs. să vă asigurați că numerele de telefon furnizate sunt corecte, împreună cu prefixul de țară și cu prefixul local și că puteți fi contactat în permanență la cel puțin unul dintre numerele de telefon indicate în rezervare. EXIMTUR nu își asumă răspunderea pentru daunele care decurg din faptul că nu ați respectat cerințele menționate mai sus.

2.2.6. În cazul în care o persoană face rezervarea în numele unuia sau mai multor Calători, se consideră că această persoană este împuternicită de respectivele persoane să le reprezinte interesele și acceptă prezentele Condiții generale atât în nume propriu, cât și în numele Calătorilor indicați în rezervare și se obligă să le aducă la cunoștință acestora din urmă toate informațiile necesare, puse la dispoziție de AGENTIE.

2.2.7. În plus, în cazul în care detaliile de contact ale persoanei de la p. 2.2.6, care a făcut rezervarea în numele Dvs., sunt indicate în rezervarea Dvs., sunteți de acord că această persoană:

- (a) va fi răspunzătoare pentru primirea și retransmiterea oricăror comunicări/oricărei corespondențe (inclusiv modificări, amendamente și anulari) din partea Noastră sau a Furnizorilor/Prestatorilor de servicii în legătură cu rezervarea către toți Calătorii indicați în rezervare; și

(b) va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de Noi persoanei care face rezervarea.

In plus, confirmati ca, in cazul in care nu ne transmiteti instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

2.2.8. Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicita de Dvs., respectiv ca Dvs. si aceasta persoana accepta si este de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre Noi, cat si de catre Furnizori/Prestatori a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in **Politica privind protectia datelor personale** - (<https://www.eximtur.ro/protectia-datelor-personale>).

2.2.9. Dvs. trebuie sa ne furnizati numele complet, asa cum apare in actul de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care va fi utilizat pentru calatorie. In caz contrar, Dvs. va asumati intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor taxe/costuri suplimentare, pentru corectarea/schimbarea numelui Calatorului, valoarea acesteia fiind stabilita de fiecare Furnizor/Prestator in parte.

2.2.10. Conditiiile si Graficul de plati:

A. Conditiiile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA in Romania (denumite in continuare SUC-TI):

SUC-TI.a1. – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

SUC-TI.a1.1. - 20% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TI.a1.2. - 100% avans din pret la momentul rezervarii, pentru rezervari realizate cu **mai putin de 21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TI.a2. – oferte speciale de tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- **20% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cel tarziu la data de expirare a ofertei speciale;

SUC-TI.a3. – oferte tip la cerere (on request – rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza Eximtur; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de baza Eximtur, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de plata pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- **20 - 50% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu **5 zile** calendaristice inainte de data comunicata de Furnizor/Prestator ca data de plata integrala (100% din pret) la Furnizor/Prestator sau ca data de la care Prestatorul/Furnizorul aplica penalizari, dupa caz.

B. Condițiile și Graficul de plăți pentru SUC și/sau SCA în afara României (denumite în continuare SUC-TE):**SUC-TE.b1. – servicii unice de călătorie ale următorilor Furnizori/Prestatori – WORLD OF TUI, GRUPUL REWE (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAE), THOMAS COOK și NECKERMANN GERMANIA (TOC, NEC, TOR, NER, AIR, OGE), NECKERMANN UNGARIA, INTERCHALET, INTERHOME, ETI, EUROTOURS, SNOWTREX:****SUC-TE.b1.1. – cazari în hoteluri, moteluri, hosteluri și pensiuni, oferta standard, în limita locurilor disponibile:**

- **30% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: **25% din pret** până cu cel târziu **42 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului, respectiv **45% din pret** până cu cel târziu **21 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b1.2. – cazari în apartamente și case de vacanță, ambarcațiuni de locuit (destinate cazării), rulote, cazari Airtours Private Travel, cazari TUI a la carte, produse gama TUI Camper, produse gama "Programe active", oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: **25% din pret până** cu cel târziu **46 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului, respectiv **45% din pret** până cu cel târziu **38 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b1.3. – cazari în Game Reserves/Lodges (rezervații naturale/cabane) parcuri naționale, oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: **25% din pret** până cu cel târziu **43 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului, respectiv **45% din pret** până cu cel târziu **21 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b1.4. – rent-a-car, oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **70% din pret** se achită până cu cel târziu **15 zile** calendaristice înainte de data preluării mijlocului de transport;

SUC-TE.b1.5. – bilete de intrare pentru diferite evenimente (musical-uri, culturale, sportive etc.), carduri și taxe de viza, oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervării;

SUC-TE.b1.6. – "ofertele speciale SPEC", oferte de tip "TOP" și oferte de tip "last minute LAST"- care se referă la SUC, în limita locurilor disponibile:

- **40% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: **20% din pret** până cu cel târziu **31 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului, respectiv **40% din pret** până cu cel târziu **28 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b1.7. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS, XNER etc.), YNER, BETX, NECX, NEXT și YTOR – care se referă la SUC, în limita locurilor disponibile:

- **60% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **40% din pret** se achită până cu cel târziu **28 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b2. – Condițiile și Graficul de plăți pentru SUC și/sau SCA ale următorilor Furnizori/Prestatori – CLUB MAGELAN, MOUZENIDIS, MELITOURS, GO ADRIATICA, IMOLA, ENDLESS:

SUC-TE.b2.1. – cazari in hoteluri, moteluri și pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **65% din pret** se achită până cu cel târziu **25 zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b2.2. – cazari in apartamente și case de vacanță, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **65% din pret** se achită până cu cel târziu **34 zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b2.3. – oferte EARLY BOOKING – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **70% din pret** se achită până cu cel târziu **3 zile** calendaristice înainte de finalul perioadei de EARLY BOOKING;

SUC-TE.b2.4. – oferte nerambursabile (non refundable) – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervării;

SUC-TE.b3. – Condițiile și Graficul de plăți pentru SUC și/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor din TBS (GO GLOBAL, HOTELBEDS, EXPEDIA, GTA, TRAVCO, RESTEL), AVIS, SIXT, SUNTRANSFER:

SUC-TE.b3.1. – cazari in hoteluri, moteluri și pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **70% din pret** se achită până cu cel târziu **15 zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b3.2. – transferuri, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervării;

SUC-TE.b3.3. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **65% din pret** se achită până cu cel târziu **5 zile** calendaristice înainte de data preluării mijlocului de transport;

SUC-TE.b3.4. – activități, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervării, iar diferența de plată de **65% din pret** se achită până cu cel târziu **15 zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

SUC-TE.b3.5. – nerambursabil (non-refundable) – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervării;

SUC-TE.b4. – Condițiile și Graficul de plăți pentru SUC și/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor de Croaziere:**SUC-TE.b4.1. – Croaziere – oferta standard, în limita locurilor disponibile:**

- 30% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: 25% din pret până cu cel târziu 31 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului, respectiv 45% din pret până cu cel târziu 21 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

ATENȚIE!!!

În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod, având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

SUC-TE.b5. – Condițiile și Graficul de plăți pentru SUC și/sau SCA de tipul: Transport de legătură necesar pentru a beneficia de Pachetul de servicii de călătorie, achiziționat de la un alt Furnizor/Prestator prin AGENTIE:**SUC-TE.b5.1. – transport de legătură solicitat suplimentar la pachetul de servicii de călătorie, care include transport aerian:**

- 100% avans din pretul transportului + condițiile specifice de încasare pentru pachetul de servicii de călătorie, care include transportul aerian;

2.2.11. În cazul în care în Cererea SUC sunt prevăzute alte condiții de plată decât cele de la p. 2.2.10, întotdeauna se aplică exclusiv condițiile din Cererea SUC.**2.3. Anularea sau modificarea rezervărilor**

2.3.1. Dacă doriți să aduceți modificări rezervării, în funcție de momentul solicitării modificării, vi se va aplica de către AGENTIE una din următoarele politici:

a) vi se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificarea SUC și/sau SCA, valoarea acestuia fiind stabilită după caz de AGENTIE sau de fiecare Furnizor/Prestator în parte;

b) avansul sau Pretul total care l-ați plătit pentru SUC și/sau SCA nu vor mai fi rambursate, cu aplicarea condițiilor de la p. 2.3.2. de mai jos.

2.3.2. În cazul anulării/renunțării la rezervare, în funcție de momentul anulării/renunțării, AGENTIA poate să vă rețină Dvs. avansul sau Pretul total pe care l-ați plătit pentru SUC și/sau SCA, ca penalizare pentru anularea/renunțarea la SUC și/sau SCA, după cum urmează:

A. Penalizări pentru SUC și/sau SCA în România (denumite în continuare SUC-TI):

SUC-TI.a1. – oferte standard, în limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazări interne, cu sau fără masă și cu sau fără tratament, cu sau fără alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazării (include și cazările plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de bază):

- a)** 20% din pret pentru renunțări/anulări până cu 21 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b)** 100% din pret pentru renunțări/anulări în intervalul 21 - 0 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului și/sau neprezentare;

SUC-TI.a2. – oferte speciale de tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana la data stabilita ca termen de plata integrala al ofertei;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari dupa data stabilita ca termen de plata integrala al ofertei;

SUC-TI.a3. – oferte tip la cerere (on request – rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza Eximtur; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de baza Eximtur, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de penalizare pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) **20 - 50% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu **5 zile** calendaristice inainte de data comunicata de Furnizor/Prestator ca data de plata integrala la Furnizor/Prestator sau ca data de la care Prestatorul/Furnizorul aplica penalizari, dupa caz;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari dupa data comunicata de furnizor ca data de plata integrala la Furnizor/Prestator sau ca data de la care Prestatorul/Furnizorul aplica penalizari, dupa caz;

B. Penalizari pentru SUC si/sau SCA in afara Romaniei (denumite in continuare SUC-TE):

SUC-TE.b1. – servicii unice de calatorie ale urmatorilor Furnizori/Prestatori – WORLD OF TUI, GRUPUL REWE (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAE), THOMAS COOK si NECKERMANN GERMANIA (TOC, NEC, TOR, NER, AIR, OGE), NECKERMANN UNGARIA, INTERCHALET, INTERHOME, ETI, EUROTOURS, SNOWTREX:

SUC-TE.b1.1. – cazari in hoteluri, moteluri, hosteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **42 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **40% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **41-25 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- e) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.2. – cazari in apartamente si case de vacanta, ambarcatiuni de locuit (destinate cazarii), rulote, cazari Airtours Private Travel, cazari TUI a la carte, produse gama TUI Camper, produse gama "Programe active", oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **25% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **46 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

- b) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **45-36 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **90% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **35-02 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **01-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.3. – cazari in Game Reserves/Lodges (rezervatii naturale/cabane) parcuri nationale, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **43 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **40% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **42-30 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **29-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- e) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.4. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **30 EUR** pana cu cel tarziu **2 zile** calendaristice inainte de data de inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **01-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.5. – bilete de intrare pentru diferite evenimente (musical-uri, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **100% din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b1.6. – ”ofertele speciale SPEC”, oferte de tip ”TOP” si oferte de tip ”last minute LAST”, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **45% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-25 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **65% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- f) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.7. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS, XNER etc.), YNER, BETX, NECX, NEXT si YTOR, in limita locurilor disponibile:

- a) **50% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **55% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-25 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **65% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

- f) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale urmatoilor Furnizori/Prestatori – CLUB MAGELAN, MOUZENIDIS, MELITOURS, GO ADRIATICA, IMOLA, ENDLESS:

SUC-TE.b2.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **22 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **21-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2.2. – cazari in apartamente si case de vacanta, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2.3. – oferte EARLY BOOKING – , in limita locurilor disponibile:

- a) **60% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul: finalul perioadei de **EARLY BOOKING-23 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **22-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2.4. – oferte nerambursabile (non refundable), in limita locurilor disponibile:
100% din pret la momentul rezervarii;

SUC-TE.b3. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor din TBS (GO GLOBAL, HOTELBEDS, EXPEDIA, GTA, TRAVCO, RESTEL), AVIS, SIXT, SUNTRANSFER:

SUC-TE.b3.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **10 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **9-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.2. – transferuri, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **10 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **9-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.3. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **4 zile** calendaristice inainte de data preluarii mijlocului de transport;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **3-0 zile** calendaristice inainte de data preluarii mijlocului de transport si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.4. – activitati, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **10 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **9-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.5. – nerambursabil (non-refundable), in limita locurilor disponibile:
100% din pret la momentul rezervarii;

SUC-TE.b4. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor de Croaziere:

SUC-TE.b4.1. – Croaziere – oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **25%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **40%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul **30-25 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **50%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul **17-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- e) **80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul **14-04 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- f) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul **03-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b5. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA de tipul: Transport de legatura necesar pentru a beneficia de Pachetul de servicii de calatorie, achizitionat de la un alt Furnizor/Prestator prin AGENTIE:

SUC-TE.b5.1. – transport de legatura solicitat suplimentar la pachetul de servicii de calatorie, care include transport aerian:

- **100%** din pretul transportului + penalizarile specifice pentru pachetul de servicii de calatorie, care include transportul aerian;

In cazul in care in Cererea SUC sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 2.3.2, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Cererea SUC.

2.3.3. Modificarea sau anulara oricarui SUC contractat de catre Calatori in mod direct de la alti Furnizori/Prestatori si nementionat in Cererea SUC, cade in responsabilitatea directa a Calatorilor.

2.4. Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor. Alte informatii necesare calatoriei.

2.4.1. Pentru calatoria Dvs. in tari membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de un pasaport simplu sau pasaport simplu electronic valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria Dvs. in tari care nu sunt membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de pasaport simplu valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Deoarece multe tari impun restrictii legate de calatoria pe baza pasapoartelor simple temporare, nu recomandam utilizarea acestui tip de pasaport. Pentru informatii complete legate de tarile pentru care accesul se face pe baza de viza turistica sau de tranzit va rugam sa va adresati unuia dintre consultantii de vanzari EXIMTUR.

AGENTIA nu isi asuma nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Dvs. a conditiilor mentionate mai sus sau in cazul in care documentele Dvs. de calatorie (Cartea

de identitate, pasaportul, permisul de conducere etc.) sunt necorespunzătoare sau incomplete.

2.4.2. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Calător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele Calătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, AGENTIA recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care Calătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina AGENTIEI (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), AGENTIA este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

2.4.3. Calătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de AGENTIE (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care Calătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

2.4.4. Se recomandă Calătorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

2.4.5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Calătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă la ora 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Calătorului.

2.4.6. În cazul sejururilor cu locul de desfășurare în afara României, Calătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: de regulă, o zi hotelieră/noaptea de cazare începe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare și se termină a doua zi până la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea în acest interval orar se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noaptea de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme și/sau neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calătorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

2.4.7. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare/hotelier în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.

2.4.8. În cazul în care un Calător angajează SUC și/sau SCA pentru un număr mai mare de Calători, condițiile prezentului document se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate SUC și/sau SCA.

2.4.9. Calătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. AGENTIA nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

2.4.10. Calătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calător a prevederilor privind locurile de plecare și orele vor fi suportate de către acesta.

2.4.11. În cazul în care calătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează SUC și/sau SCA refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Calătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

2.4.12. Pentru calatoria Dvs. in strainatate va recomandam incheierea unei asigurari medicale valabila pe perioada deplasarii indiferent de tara pe care o vizitati, precum si a unei asigurari storno privind riscul anularii SUC si/sau SCA.

3. PRECIZARI PRIVIND SERVICIILE DE CALATORIE ASOCIATE (SCA)

3.1. Daca, dupa alegerea si efectuarea platii pentru un SUC, rezervati SUC-uri suplimentare pentru calatoria sau vacanta Dvs. prin intermediul Nostru, NU veti beneficia de drepturile care se aplica pachetelor de servicii de calatorie in temeiul **Ordonantei Guvernului nr. 2/2018**.

Prin urmare, **EXIMTUR** nu va fi raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a acestor SUC-uri individuale. In cazul unor probleme, va rugam sa contactati Furnizorul/Prestatorul de SUC relevant.

3.2. Daca rezervati orice SUC-uri suplimentare in cadrul aceleiasi vizite sau al aceluiasi contact cu **EXIMTUR**, SUC-urile vor deveni parte a unui SCA. In acest caz, conform dreptului UE, **EXIMTUR** detine protectie pentru a restitui platile Dvs. catre **EXIMTUR** pentru servicii neprestate din cauza insolventei **EXIMTUR**. Va rugam sa retineti ca acest lucru nu inseamna restituiria in cazul insolventei Furnizorului/Prestatorului de SUC relevant.

ATENTIE!!!

Aceasta protectie in caz de insolventa a EXIMTUR nu acopera contractele cu alte parti decat EXIMTUR, care pot fi executate in ciuda insolventei EXIMTUR.

4. RECLAMATII

Procedura interna de solutionare a reclamatiiilor poate fi consultata la adresa web: <https://www.eximtur.ro/Reclamatii>.

5. DISPOZITII FINALE

5.1. Prezentele Conditii se aplica de asemenea si situatiilor in care Calatorul a solicitat AGENTIEI o combinatie de SUC-uri, care din punct de vedere al OG nr. 2/2018 reprezinta la momentul solicitarii un pachet de servicii de calatorie, iar dupa primirea ofertei de la AGENTIE, Calatorul alege in mod independent si plateste doar un singur SUC din combinatia prezentata de EXIMTUR.

5.2. In toate cazurile in care Cererea SUC, care este parte integranta a prezentelor Conditii generale, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentelor Conditii generale, prevederile Cererii SUC vor prevala.

5.3. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

5.4. Prevederile prezentelor Conditii generale vor fi interpretate conform legilor din Romania.

Prezentul document este proprietatea S.C. EXIMTUR S.R.L., copierea neautorizata este ilegala.