

## CONTRACT privind pachetul de servicii de calatorie Nr. .... din data de .....

### Partile contractante:

**Societatea EXIMTUR S.R.L.**, cu sediul in Cluj Napoca, str. Nichita Stanescu nr. 16, numar de inregistrare la Registrul Comertului J12/1029/1993, cod de inregistrare fiscala RO3553943, reprezentata prin MORARIU Lucia Nora, in calitate de Director General, denumita in continuare dupa caz **EXIMTUR** sau **Agentia**, titulara a Licentei de turism nr. 213, cu termen de valabilitate nelimitat pentru Agentiile prevazute la pct. 7.2:

si calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna . . . . ., telefon . . . . ., telefon mobil . . . . ., e-mail . . . . .,

au convenit la incheierea prezentului contract.

### I. OBIECTUL CONTRACTULUI

#### 1.1. Obiectul contractului il constituie:

**1.1.1.** Vanzarea de catre **EXIMTUR**, in calitate de agentie de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **EXIMTUR are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: TIPP, TIPC, TEPP si TEPC.**

**Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete EXIMTUR ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei EXIMTUR.**

**1.1.2.** Intermedierea de catre **EXIMTUR**, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre **EXIMTUR** cu alte agentii de turism Organizatoare (**in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat EXIMTUR, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Agentia sau Organizatorul**), a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Organizator, in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. **EXIMTUR are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: TEREV.**

**Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Organizatorului, EXIMTUR informand in mod corespunzator calatorul, in baza Formularului privind informarea precontractuala, despre aceste garantii.**

**1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii EXIMTUR in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract.**

### II. INCHEIEREA CONTRACTULUI

**2.1.** Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii lui sau a Bonului de comanda, care este parte integranta a contractului, de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

Se considera acceptare a conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

- b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

**2.2.** Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 90 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

**2.3.** In cazul in care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscripuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

**2.4.** Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscris in documentele de calatorie.

### III. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

**3.1.** Pretul total al pachetului este de . . . . . , inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Bonul de comanda, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscripuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

#### **3.2.** Modalitati de plata:

La incheierea contractului Agentia poate solicita plata unui avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, dupa cum urmeaza:

- a) Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania** (denumite **TIPP**):
  - conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- b) Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania** (denumite **TIPC**):
  - **20%** avans din pret la incheierea contractului, iar diferenta de plata finala se achita pana la data comunicata in Bonul de comanda, ca data limita de plata integrala (100% din pret). In cazul in care respectiva data nu este indicata in Bonul de comanda la data semnarii acestuia de catre calator, aceasta va fi comunicata de Agentie ulterior, in scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare;
- c) Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei** (denumite **TEPP**):
  - conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- d) Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei** (denumite in continuare **TEPC**):
  - TEPC.d1. – transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:**
    - 100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;
  - TEPC.d2. – combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:**
    - conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;

- e) Pentru **Pachete de servicii de calatorie intermediare de EXIMTUR de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume** (denumite in continuare **TEREV**):

**TEREV.e1. – Pachete de servicii de calatorie ale urmatoilor Organizatori cu sediul in UE – WORLD OF TUI (TUI, ATI), Grupul DERTOURISTIK (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAX), ETI, intermediare de EXIMTUR:**

**TEREV.e1.1. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**

- 40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 21 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**TEREV.e1.2. – circuite cu motocicleta, pachete de golf, pachete Airtours Private Travel, pachete TUI a la carte – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**

- 30% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 25% din pret pana cu cel tarziu 46 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 45% pana cu cel tarziu 38 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**TEREV.e1.3. – ”ofertele speciale SPEC”, oferte de tip ”TOP” si oferte de tip ”last minute LAST”:**

- 40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 28 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**TEREV.e1.4. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS etc.), BETX:**

- 60% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 40% din pret se achita pana cu cel tarziu 28 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**TEREV.e1.5. – pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decat cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**

- 100% avans din pretul biletului de avion in momentul rezervarii biletului de avion si esalonat, conform conditiilor specifice de incasare, pentru serviciile de calatorie la sol si a tipului de oferta contractat, specificate in Bonul de comanda;

**TEREV.e1.6. – oferte nerambursabile (non refundable):**

- 100% din pret la momentul rezervarii;

**TEREV.e2. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in UE – MOUZENIDIS, intermediare de EXIMTUR:**

**TEREV.e2.1. – oferte standard pentru pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair, in limita locurilor disponibile:**

- 30% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 70% din pret se achita pana cu cel tarziu 19 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de la lit. a)-e) din prezentul p. 3.2, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Bonul de comanda.**

**3.3.** Plata pachetului de servicii de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta al BNR din ziua emiterii facturii.

**3.4.** In cazul in care plata pachetului de servicii de calatorie se face prin virament sau depunere, in conturile bancare ale Agentiei, calatorul poate opta pentru una din urmatoarele modalitati de plata:

**a)** Plata in conturile Agentiei deschise la banca Unicredit Bank S.A., prin virament sau prin depunere directa in conturile Agentiei:

- pentru plati in LEI: **RO63BACX0000000772099007;**
- pentru plati in EUR: **RO20BACX0000000772099005;**
- pentru plati in USD: **RO36BACX0000000772099008;**

**b)** Plata in conturile colectoare ale Agentiei, deschise la Banca Transilvania S.A., exclusiv pentru depunerile directe in conturile Agentiei (in aceste conturi se pot face doar depuneri nu si viramente):

- pentru plati in LEI: **RO33BTRL0130160100726513;**
- pentru plati in EUR: **RO16BTRL0130460100726513;**
- pentru plati in USD: **RO91BTRLUSDINCS000726501;**

#### **IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI**

**4.1.** Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt ne semnificative si a informat calatorul cu cel putin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei.

In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel putin **10 zile** inainte de data inceperii calatoriei.

In cazurile prevazute la pct. 4.3 lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

**4.2.** Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului. Majorarile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

**(a)** pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

**(b)** nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; sau

**(c)** cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract pot fi majorate, numai daca Agentia trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

**4.3.** Agentia este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de Agentie sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

**a)** cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

**b)** cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

**c)** cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

**4.4.** Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu **3 zile** inainte de data plecarii,

urmatoarele informatii, **in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in Bonul de comanda:**

**a)** ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;

**c)** pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

**4.5. Agentia Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.** Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

**(a)** furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si

**(b)** acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentia.

**4.6.** Agentia este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu p. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

**4.7.** Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

**4.8.** In cazul in care serviciile alternative propuse, conform p. 4.7, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse, conform p. 4.7, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

**4.9.** Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu p. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

**4.10.** Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.8 si 4.9 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

## V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

**5.1.** In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), persoana careia ii este transferat contractul (cesionarul) si Agentie (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractat si transferat. Responsabilitatea incheierii contractului de transfer (cesiune) revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (debitorului cedat). Calatorul care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar

pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

**5.2.** Calatorul este obligat să comunice Agenției în termen de **5 zile** calendaristice de la primirea instiințării privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului prevăzute la cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.3 lit. b) și c), hotărârea să de a opta pentru:

**(a)** să accepte modificarea propusă; sau

**(b)** să rezilieze/denunțe contractul fără a plăti vreo penalitate de reziliere/denunțare.

**In cazul în care calatorul nu comunică Agenției opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificările au fost acceptate de către calator, conform noilor condiții și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.**

**5.3.** În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract, se considera ca toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**5.4.** În cazul în care calatorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul 5.2. lit. b) sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, calatorul are dreptul:

**a)** să accepte la același pret un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propusă de Agenție;

**b)** să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propusă de Agenție, cu rambursarea diferenței de pret, în sensul rambursării diferenței de pret dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii de călătorie;

**c)** să i se ramburseze toate plățile efectuate de către sau pe seama calatorului, fără întâzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului;

**5.5.** În cazul situației menționate la p. 5.4 lit. c), calatorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților în baza prevederilor prezentului contract sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

**a)** numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl instiințează pe calator cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

**(i)** 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

**(ii)** șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

**(iii)** 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

**b)** Agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare astfel cum sunt prevăzute la cap. IV pct. 4.3 lit. b)-c) și instiințează calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului;

**c)** anularea s-a făcut din vina calatorului.

**5.6.** Calatorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.

**5.7.** În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de pret urmand a fi suportate de către calator.

Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

**5.8.** Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

**5.9.** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de pachete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

**5.10.** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

**5.11.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

**5.12.** Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

**5.13.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

**5.14.** In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

**5.15.** Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

**5.16.** In cazul in care un calator angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.17.** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

**5.18.** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

**5.19.** In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **VI. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI, DELIMITAREA RASPUNDERII**

**6.1.** Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul anuleaza sau renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei urmatoarele penalizari mentionate mai jos, cu exceptia situatiilor in care Bonul de comanda prevede

alte cote de penalizare, caz în care prevalează și se aplică exclusiv penalizarile din Bonul de comandă.

Prin renunțare se înțelege, după caz, următoarele situații:

- i. refuzul Calătorului de a achita diferența pentru pachetul de servicii de călătorie rezervat;
- ii. neprezentarea Calătorului, cu rezervarea efectuată și avans achitat, pentru a plăti diferențele;
- iii. neprezentarea Calătorului, cu rezervarea efectuată și pret integral plătit, la aeroport/locul de plecare/destinație.
- iv. retragerea Calătorului, exprimată în scris;
- v. Calătorul din propria dorință/initiativă decide să înlocuiască serviciile de călătorie parte componentă a pachetului, cu servicii de călătorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide să întrerupă sejurul/calătoria;
- vi. Calătorul nu poate pleca în sejur/calatorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia;
- vii. Calătorul este întors de la graniță sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de către serviciul de grăniceri/politia de frontieră;
- viii. Refuzul de îmbarcare a Calătorului din partea companiei aeriene din motive ce țin de persoana Calătorului;

Penalizerile aplicabile în caz de renunțare/anulare:

**6.1.1. În cazul Pachetelor de servicii de călătorie prefabricate pentru destinații în România,** prevăzute la p. 3.2. lit. a) din prezentul contract (denumite **TIPP**), penalizerile pentru renunțări/anulări sunt după cum urmează:

- conform condițiilor de penalizare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;

**6.1.2. În cazul Pachetelor de servicii de călătorie combinate pentru destinații în România,** prevăzute la p. 3.2. lit. b) din prezentul contract (denumite **TIPC**), penalizerile pentru renunțări/anulări sunt după cum urmează:

- a) **20%** din pret pentru renunțări/anulări până cu 5 zile calendaristice înainte de data comunicată ca fiind data limită de plată integrală;
- b) **100%** din pret pentru renunțări/anulări după data comunicată ca fiind data limită de plată integrală și/sau neprezentare;

**6.1.3. În cazul serviciilor de călătorie externe (cu locul de desfășurare în afara României), penalizerile pentru retrageri/anulări sunt după cum urmează:**

**A. Pentru Pachete de servicii de călătorie prefabricate pentru destinații în afara României,** prevăzute la p. 3.2. lit. c) din prezentul contract (denumite **TEPP**):  
conform politicii/condițiilor de penalizare specificate în Bonul de comandă, potrivit condițiilor din program;

**B. Pentru Pachete de servicii de călătorie combinate pentru destinații în afara României,** prevăzute la p. 3.2. lit. d) din prezentul contract (denumite în continuare **TEPC**):

**TEPC.d1. – transport + servicii de călătorie la destinație, altele decât transportul:**

**100%** din prețul transportului pentru renunțări/anulări din momentul rezervării + penalizerile specifice serviciilor de călătorie la sol, altele decât transportul, în funcție de tipul produsului și oferta;

**TEPC.d2. – combinația a cel puțin 2 servicii de călătorie la sol, altele decât transportul:**

- penalizări specifice fiecărui tip de serviciu de călătorie din pachetul combinat;

**C. Pentru Pachete de servicii de călătorie intermediare de EXIMTUR de la Organizatori cu sediul în afara României pentru destinații oriunde în lume,** prevăzute la p. 3.2. lit. e) din prezentul contract (denumite în continuare **TEREV**):

**TEREV.e1. – Pachete de servicii de călătorie ale următorilor Organizatori cu sediul în UE – WORLD OF TUI (TUI, ATI), Grupul DERTOURISTIK (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAX), ETI, intermediare de EXIMTUR:**



**TEREV.e1.1. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**

- a) **40%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

**TEREV.e1.2. – circuite cu motocicleta, pachete de golf, pachete Airtours Private Travel, pachete TUI a la carte – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**

- a) **25%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 46 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **50%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 45-36 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **90%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 35-02 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 01-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

**TEREV.e1.3. – ”ofertele speciale SPEC”, oferte de tip ”TOP” si oferte de tip ”last minute LAST”:**

- a) **40%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **65%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- e) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

**TEREV.e1.4. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS etc.), BETX:**

- a) **50%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **65%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- e) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

**TEREV.e1.5. – pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decat cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**

**100%** din pretul biletului de avion pentru renuntari/anulari din momentul efectuării rezervării pentru biletul de avion si conform conditiilor de penalizare specifice fiecarui serviciu de calatorie la sol si tipului de oferta contractat;

**TEREV.e1.6. – oferte nerambursabile (non refundable):**

- 100% din pret, indiferent de momentul renuntarii/retragerii/anularii;

## TEREV.e2. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in UE – MOUZENIDIS, intermediare de EXIMTUR:

### TEREV.e2.1. – oferte standard pentru pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair, in limita locurilor disponibile:

- a) **50%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 15-08 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **70%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 07-04 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 03-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

### In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 6.1, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

**6.2.** Prin exceptie de la prevederile p. 6.1, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

**6.3.** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in Bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

**6.4.** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestuia.

**6.5.** Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de graniceri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

**6.6.** Penalizarile echivalente cu 100% din pret se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**6.7.** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentie. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**6.8.** Agentia va acorda despagubiri adecvate in functie de neconformitatile constatate sau gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. **Valoarea maxima a despagubirii acordate de Agentie nu poate depasi triplul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.**

**6.9.** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

**6.10.** Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.3, 6.4, 6.5 si 6.6 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

**6.11.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform

Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la imbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

## VII. ASISTENȚA ȘI RECLAMAȚII

7.1. Calatorul poate solicita asistență EXIMTUR, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la **serviciul non-stop de asistență al EXIMTUR la tel. +40364803888 sau \*9977; Acest serviciu NON STOP de asistență al EXIMTUR permite:**

- **contactarea rapidă a agentiei organizatoare, inclusiv la destinație;**
- **contactarea rapidă de către părinte a minorului neînsoțit;**

b) prin telefon/fax la Agenția EXIMTUR de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, conform datelor de contact de la p. 7.2. lit. c) de mai jos.

7.2. Calatorul informează fără întârzieri nejustificate Agenția, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Informarea/Reclamația se va face de către calător, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la **serviciul non-stop de asistență al EXIMTUR la tel. +40364803888 sau \*9977;**

b) prin e-mail la adresa: [reclamatii@eximtur.ro](mailto:reclamatii@eximtur.ro);

c) prin telefon/fax la Agenția EXIMTUR de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, conform datelor de contact de mai jos:

### **Datele de contact ale Agenției pentru asistență și reclamații:**

- EXIMTUR Cluj - str. A. Saguna nr.34-36, tel/fax: +40264433569;
- EXIMTUR Cluj Iulius Mall - Iulius Mall - Str. Al. Vaida Voievod nr. 53-55 Cluj - Napoca, tel/fax: +40264522000;
- EXIMTUR Timisoara Alba Iulia - Str. Vlad De La Marina nr.1 tel/fax: +40256492958;
- EXIMTUR Timisoara Sediul zonal - Str. Victor Babes nr.4 tel/fax: +40256201410;
- EXIMTUR Tirgu Mures – Mall Romarta - Piata Victoriei, nr. 24, tel/fax:+40265250023;
- EXIMTUR Sibiu - Str. N. Balcescu nr.6, tel/fax:+40269245508;
- EXIMTUR Sibiu Sediul zonal – Str. Avram Iancu, nr.19, tel/fax:+40364803715;
- EXIMTUR Bucuresti - Str. J. L. Calderon / fosta Prof. Dr. D. Gerota nr. 1-5, Sector 2, tel/fax: +40213158711;
- EXIMTUR Bucuresti Bussines –Str. Armand Calinescu, nr.26, tel.: +40364803777, fax: +40364803778;
- EXIMTUR Bucuresti - Str. Latina nr. 1, Sector 2, tel.: +40314250560, fax: +40364803824;
- EXIMTUR Baia Mare - Bd.Traian nr.5, tel/fax: +40262222395;
- EXIMTUR Oradea - Str. Ady Endre nr. 2 tel/fax: +40259412418;
- EXIMTUR Arad - Bd. Revolutiei nr. 64, tel/fax: +40257270077;
- EXIMTUR Suceava Iulius Mall - Calea Unirii nr. 22 tel: +40330803070, fax: +40330803095;
- EXIMTUR Constanta - Bd. Tomis, nr. 111, tel.: +40341178817;

**Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către EXIMTUR a reclamației.**

**Procedura internă de soluționare a reclamațiilor poate fi consultată la adresa web: <https://www.eximtur.ro/Reclamatii>.**

7.3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau

(b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remedieaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la p. 4.3. din prezentul contract.

**7.4.** In cazul in care Agentia nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

**7.5.** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

## VIII. ASIGURARI

**8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei EXIMTUR, pentru pachetele de servicii de calatorie in care EXIMTUR are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucuresti, 011822, Tel. +40214057420, Fax: +40213114490, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro). Polita de asigurare in cazul insolventei: **Seria I, Nr. 53052**, emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, **valabila pana la 15.01.2020**, este afisata pe pagina web: <https://www.eximtur.ro/despre-noi>.**

**8.2. Conditiiile in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:**

**8.2.1.** In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit in continuare Beneficiar) va solicita EXIMTUR, anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

**8.2.2.** In termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

**Documentele justificative constau, in principal, in:**

- a) contractul privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat;
- b) fotocopiiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate (chitante, ordine de plata etc.);
- c) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- d) documentul prin care EXIMTUR sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la p. 8.2.1. de mai sus.

**8.2.3.** Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

**8.2.4.** Despagubirea aferenta **Politei de asigurare in cazul insolventei Seria I, Nr. 53052 (denumita in continuare Polita)**, va fi platita:

- Beneficiarilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.
- in limita sumei asigurate mentionata in Polita;

si

- in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

**8.2.5.** In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor

**8.2.6.** Despăgubirea se plătește în moneda în care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

**8.2.7.** În cazul în care după plata despăgubirii EXIMTUR execută obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat și/sau returnează sumele achitate și/sau cheltuielile de repatriere către călător, călătorul are obligația de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

**8.3.** Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**8.4.** Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul său, deoarece acesta este doar intermediar între călător și asigurator.

**8.5.** Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României, care desfășoară activități în mai multe state membre:

**Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București,  
Poarta C**

**Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93**

**Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro)**

## **IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA ȘI SUNT URMĂTOARELE:**

- a) formularul de informare precontractuală;
- b) bonul de comandă;
- c) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, după caz;
- d) programul de călătorie, după caz;
- e) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

## **X. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**10.1.** Datele cu caracter personal ale călătorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Călătorul va furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Călătorul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

**10.2.** Călătorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agenției sau la adresa de e-mail [dpo@eximtur.ro](mailto:dpo@eximtur.ro).

**10.3.** Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

**10.4.** În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Călătorului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu

caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

**10.5.** Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

**a)** impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

**b)** se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

**c)** inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

**d)** se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

**e)** delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

**10.6.** Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

## XI. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

**11.1.** Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate **voluntar** de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

**11.2.** Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

**11.3.** [Cererea de aplicare SAL](#), [Lista de consilieri SAL](#), [Procedura SAL](#), si [legislatia aplicabila](#) poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## XII. DISPOZITII FINALE

**12.1.** Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**12.2.** In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda vor prevala.

**12.3.** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

**12.4.** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**12.5.** Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

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

**12.7.** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia  
EXIMTUR SRL  
Reprezentant legal Lucia Nora MORARIU,  
in calitate de Administrator – Presedinte  
Director General  
Prin imputernicit .....

**Calatorul (numele si prenumele)**

.....

**Semnatura: .....**

Semnatura .....

Stampila

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