

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 inscriurii, 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 inscriurii 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**):
 - **100%** avans din pret la incheierea contractului;
- 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: 60% din pret pana cu cel tarziu 31 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, intermediate de EXIMTUR:

TEREV.e2.1. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair hoteluri 4* sau inferior (apartamente, 1*, 2*, 3*), oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

- 35% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 65% din pret se achita pana cu cel tarziu 25 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

TEREV.e2.2. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair hoteluri 4+* sau superior (5*), oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

- 35% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 65% din pret se achita pana cu cel tarziu 41 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

TEREV.e2.3. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair hoteluri deluxe 5*, oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

- 35% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 65% din pret se achita pana cu cel tarziu 61 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

TEREV.e2.4. – oferte nerambursabile (non refundable), in limita locurilor disponibile:
- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

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 nesemnificative 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 imprezibil 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 comunicariilor 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. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să transfere contractul unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), persoana careia îi este transferat contractul (cesionarul) și Agenție (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractat și transferat. Responsabilitatea încheierii contractului de transfer (cesiune) revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Calatorul care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana careia îi este transferat contractul răspund în 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.

În cazul în care calatorul nu comunică Agenției opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se consideră 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 careia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract, se consideră 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 înaintea datei de plecare, 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 întârzieri 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 forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.7. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.8. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

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

și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.19. În cazul în care calătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie 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.

VI. RENUNȚARI, PENALIZĂRI, DESPAGUBIRI, DELIMITAREA RĂSPUNDERII

6.1. Calătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care calătorul anulează sau renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției următoarele penalizări menționate mai jos, cu excepția situațiilor în care Bonul de comandă prevede alte cote de penalizare, caz în care prevalează și se aplică exclusiv penalizarile din Bonul de comandă.

Prin renunțare se înțeleg, 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 imbarcare a Calătorului din partea companiei aeriene din motive ce țin de persoana Calătorului;

Penalizarile 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**), penalizarile 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**), penalizarile pentru renunțări/anulări sunt după cum urmează:

100% din pret pentru renunțări/anulări din momentul rezervării;

6.1.3. În cazul **serviciilor de călătorie externe (cu locul de desfășurare în afara României)**, penalizarile 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 + penalizarile 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:

- penalizari specifice fiecarui tip de serviciu de calatorie din pachetul combinat;

C. Pentru **Pachete de servicii de calatorie intermediare de EXIMTUR de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume**, prevazute la p. 3.2. lit. e) din prezentul contract (denumite in continuare **TEREV**):

TEREV.e1. – Pachete de servicii de calatorie ale urmatorilor 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:

- 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 efectuarii rezervarii 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. – pentru pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair hoteluri 4* sau inferior (apartamente, 1*, 2*, 3*), oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;
- b) **70% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **20-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;
- c) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **14-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;

TEREV.e2.2. – pentru pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair hoteluri 4+* sau superior (5*), oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari pana cu cel tarziu **41 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;
- b) **70% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **40-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;
- c) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **14-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;

TEREV.e2.3. – pentru pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair hoteluri deluxe 5*, oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari pana cu cel tarziu **61 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;
- b) **70% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **60-35 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;
- c) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **34-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neaprezentare;

TEREV.e2.4. – oferte nerambursabile (non refundable), in limita locurilor disponibile:

100% din pret pentru modificari/renuntari/anulari din momentul rezervarii;

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/destinatia, 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 si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENTA SI RECLAMATII

7.1. Calatorul poate solicita asistenta EXIMTUR, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) apeland la **serviciul de asistenta al EXIMTUR la tel. +40364803888;**

Acest serviciu de asistenta al EXIMTUR permite:

- **contactarea rapida a agentiei organizatoare, inclusiv la destinatie;**
- **contactarea rapida de catre parinte a minorului neinsotit;**

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

7.2. Calatorul informeaza fara intarzieri nejustificate Agentia, tinand cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

Informarea/Reclamatia se va face de catre calator, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) apeland la **serviciul de asistenta al EXIMTUR la tel. +40364803888;**

- b) prin e-mail la adresa: reclamatii@eximtur.ro;

- c) prin telefon/fax la Agentia EXIMTUR de la care s-a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, conform datelor de contact de mai jos:

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta si reclamatii:

- 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 Sibiu - Str. N. Balcescu nr.6, tel/fax:+40269245508;
- 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 Suceava Iulius Mall - Calea Unirii nr. 22 tel: +40330803070, fax: +40330803095;

Termenul de solutionare a reclamatiei este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data inregistrarii de catre EXIMTUR a reclamatiei.

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

7.3. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau

(b) remedierea implica cheltuieli disproportionat, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediaza 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 imprezibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la p. 4.3. din prezentul contract.

7.4. In cazul in care Agentia nu remediaza 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. Polita de asigurare in cazul insolventei: Seria I, Nr. 53038, emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, valabila pana la 15.01.2021, este afisata pe pagina web: <https://www.eximtur.ro/polita-asigurare>.

8.2. Conditii 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) fotocopiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate (chitante, ordine de plata etc.);

- c) fotocopiile 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. 53038 (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. Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.2.7. In cazul in care dupa plata despagubirii EXIMTUR executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat si/sau returneaza sumele achitate si/sau cheltuielile de repatriere catre calator, calatorul are obligatia de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare.

8.3. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

8.4. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

8.5. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti,

Poarta C

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

Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:

- a) formularul de informare precontractuala;
- b) bonul de comanda;
- c) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- d) programul de calatorie, dupa caz;
- e) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

10.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de e-mail dpo@eximtur.ro.

10.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

10.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile 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 neconcordanță 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.

12.8. Prezentul Contract intra in vigoare si se aplica pachetelor de servicii de calatorie rezervate incepand cu data de 27.04.2020.

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

Calatorul (numele si prenumele)

.....

Semnatura:

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