

**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.** În cazul în care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispoziția acestuia sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrisura acestei informații în Bonul de comandă, oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă pe suport hârtie a contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

**2.4.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

### III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

**3.1.** Prețul total al pachetului este de . . . . ., inclusiv toate taxele, comisioanele, marja/remuneratia EXIMTUR, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Agenție. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în Bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factura.

**3.1.1.** Pentru serviciile EXIMTUR de rezervare a pachetelor de servicii de călătorie proprii sau după caz de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie ale altor agenții de turism organizatoare, Calatorul datorează și se obligă să plătească EXIMTUR marja Agenției (în cazul pachetelor proprii) sau remuneratia/comisionul EXIMTUR de intermediere (în cazul pachetelor intermediare), de minim 5% din prețul total al rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie.

Marja EXIMTUR sau după caz remuneratia/comisionul EXIMTUR de intermediere este inclusă în prețul total comunicat Calatorului și prevăzută explicit în Bonul de comandă.

Marja EXIMTUR sau după caz remuneratia/comisionul EXIMTUR de intermediere este datorată de Calator din momentul rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie.

**Prin marja EXIMTUR sau după caz remuneratia/comisionul EXIMTUR se înțelege retribuirea pe care Calatorul se obligă să o plătească către EXIMTUR în orice situație (inclusiv în situații de forță majoră sau caz fortuit), pentru serviciile de rezervare sau de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie, efectuate în conformitate cu prezentul contract/Bonul de comandă.**

#### 3.2. Modalități de plată:

La încheierea contractului Agenția poate solicita plata unui avans din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie, după cum urmează:

- a) Pentru **Pachete de servicii de călătorie prefabricate pentru destinații în România** (denumite **TIPP**):
  - conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;
- b) Pentru **Pachete de servicii de călătorie combinate pentru destinații în România** (denumite **TIPC**):
  - **100%** avans din preț la încheierea contractului;
- c) Pentru **Pachete de servicii de călătorie prefabricate pentru destinații în afara României** (denumite **TEPP**):
  - conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;
- d) Pentru **Pachete de servicii de călătorie combinate pentru destinații în afara României** (denumite în continuare **TEPC**):

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

  - 100% avans din prețul transportului + condițiile specifice de încasare pentru serviciile 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:**

  - condițiile specifice de încasare pentru serviciile de călătorie la sol, în funcție de tipul produsului și oferta;
- e) Pentru **Pachete de servicii de călătorie intermediare de EXIMTUR de la Organizatori cu sediul în afara României pentru destinații oriunde în lume** (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 călătorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii și pachete optionale și transferuri incluse în pachete – oferta standard, în limita locurilor disponibile:**

  - 40% avans din preț la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează:  
20% din preț până cu cel târziu 31 de zile calendaristice înaintea datei de începere a

calatorie/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 21 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatorie/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 calatorie/sejurului, respectiv 45% pana cu cel tarziu 38 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatorie/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 calatorie/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 calatorie/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. – 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 calatorie/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 calatorie/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 calatorie/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 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 comunicarilor 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 aceeași 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, reparatierea 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 si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

**5.2.** Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termen de **5 zile** calendaristice de la primirea instiintarii privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului prevazute la cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct. 4.3 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

(a) sa accepte modificarea propusa; sau

(b) sa rezilieze/denunte contractul fara a plati vreo penalitate de reziliere/denuntare.

**In cazul in care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa in termenul prevazut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.**

**5.3.** In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.1. al doilea paragraf din prezentul contract, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.4.** In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul 5.2. lit. b) sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propusa de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propusa de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;

c) sa i se ramburseze toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului;

**5.5.** In cazul situatiei mentionate la p. 5.4 lit. c), calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor in baza prevederilor prezentului contract sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl instiintează pe calător 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 instiintează calătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului;

c) anularea s-a făcut din vina calătorului.

**5.6.** Calătorul 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, caz în care Calătorul este obligat să achite doar marja EXIMTUR sau după caz remunerația/comisionul EXIMTUR de intermediere, conform prevederilor art. 3.1.1. și 5.20 din prezentul Contract. Despăgubirea se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.

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

Dacă calătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre 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.** Calătorul 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.** Calătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care calătorul beneficiază de pachete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

**5.10.** Calătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

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

**5.12.** Se recomandă călătorilor contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

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

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

**5.16.** În cazul în care un calător angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului 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.

**5.20. In toate cazurile de renuntare/suspendare/neprestare/anulare a rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie, indiferent de cine solicita/invoca renuntarea/suspendarea/neprestarea/anularea rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie, sau de motivele renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii, inclusiv in cazul renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii sau imposibilitatii de prestare pe motiv de forta majora sau caz fortuit, Calatorul are obligatia de a plati EXIMTUR marja Agentiei sau dupa caz remuneratia/comisionul EXIMTUR, respectiv EXIMTUR are dreptul de a retine din sumele achitate de catre Calator marja Agentiei sau dupa caz remuneratia/comisionul EXIMTUR conform prevederilor art. 3.1.1. din prezentul Contract, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.**

## 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 in care prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

Prin renuntare se inteleg, dupa caz, urmatoarele situatii:

- i. refuzul Calatorului de a achita diferenta pentru pachetul de servicii de calatorie rezervat;
  - ii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si avans achitat, pentru a plati diferentele;
  - iii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si pret integral platit, la aeroport/locul de plecare/destinatie.
  - iv. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
  - v. Calatorul din propria dorinta/initiativa decide sa inlocuiasca serviciile de calatorie parte componenta a pachetului, cu servicii de calatorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide sa intrerupa sejurul/calatoria;
  - vi. Calatorul nu poate pleca in sejur/calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia;
  - vii. Calatorul este intors de la granita sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de catre serviciul de granicieri/politia de frontiera;
  - viii. Refuzul de imbarcare a Calatorului din partea companiei aeriene din motive ce tin de persoana Calatorului;
- Penalizarile aplicabile in caz de renuntare/anulare:

**6.1.1.** In cazul **Pachetelor de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania**, prevazute la p. 3.2. lit. a) din prezentul contract (denumite **TIPP**), penalizarile pentru renuntari/anulari sunt dupa cum urmeaza:

- conform conditiilor de penalizare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

**6.1.2.** In cazul **Pachetelor de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania**, prevazute la p. 3.2. lit. b) din prezentul contract (denumite **TIPC**), penalizarile pentru renuntari/anulari sunt dupa cum urmeaza:

- 100%** din pret pentru renuntari/anulari din momentul rezervarii;

**6.1.3.** In cazul **serviciilor de calatorie externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei)**, penalizarile pentru retrageri/anulari sunt dupa cum urmeaza:

- A.** Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei**, prevazute la p. 3.2. lit. c) din prezentul contract (denumite **TEPP**):  
conform politicii/conditiilor de penalizare specificate in Bonul de comanda, potrivit conditiilor din program;
- B.** Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei**, prevazute la p. 3.2. lit. d) din prezentul contract (denumite in continuare **TEPC**):

**TEPC.d1. – transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:**

**100%** din pretul transportului pentru renuntari/anulari din momentul rezervarii + penalizarile specifice serviciilor 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:**

- 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 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%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 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:**

- 25%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 46 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 50%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 45-36 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 90%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 35-02 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 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":**

- 40%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 65%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 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:**

- 50%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 65%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- 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 și conform condițiilor de penalizare specifice fiecărui serviciu de călătorie la sol și tipului de ofertă contractat;

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

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

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

**TEREV.e2.1. – pentru pachete de servicii de călătorie cu zbor charter Ellinair hoteluri 4\* sau inferior (apartamente, 1\*, 2\*, 3\*), oferta standard și early booking, în limita locurilor disponibile:**

- 30% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari până cu cel târziu **21 de zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;
- 70% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari în intervalul **20-15 zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;
- 100% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari în intervalul **14-0 zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;

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

- 30% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari până cu cel târziu **41 de zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;
- 70% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari în intervalul **40-15 zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;
- 100% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari în intervalul **14-0 zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;

**TEREV.e2.3. – pentru pachete de servicii de călătorie cu zbor charter Ellinair hoteluri deluxe 5\*, oferta standard și early booking, în limita locurilor disponibile:**

- 30% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari până cu cel târziu **61 de zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;
- 70% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari în intervalul **60-35 zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;
- 100% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari în intervalul **34-0 zile** calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului și/sau neprezentare;

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

**100% din pret** pentru modificări/renunțări/anulari din momentul rezervării;

**În cazul în care în Bonul de comandă sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele din prezentul p. 6.1, întotdeauna se aplică exclusiv penalizarile din Bonul de comandă.**

**6.2.** Prin excepție de la prevederile p. 6.1, călătorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet din care se scade și se reține de către EXIMTUR, în conformitate cu prevederile art. 5.20 din prezentul Contract, marja EXIMTUR sau după caz remunerația/comisionul EXIMTUR de intermediere. În situația data Călătorului nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară din partea Agenției.

**6.3.** În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în Bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

**6.4.** În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

**6.5.** Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

**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/destinatii, 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 teritoriului 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](mailto: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 Sibiu - Str. N. Balcescu nr.6, tel/fax:+40269245508;
- EXIMTUR Bucuresti Bussines – Str. Armand Calinescu, nr.26, tel.: +40364803777, fax: +40364803778;
- 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 reclamatii 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 remedieaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

- (a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau

(b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, 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 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 imprezibile 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. 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 agentiiilor 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](mailto: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 inscrieri/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](mailto: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 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.

**12.8.** Prezentul Contract intra in vigoare si se aplica pachetelor de servicii de calatorie rezervate incepand cu data de 14.07.2020.

**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.**