

TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE A PLATFORMEI EUROSITE

Versiune: 2026

1. Scopul și domeniul de aplicare

1.1. Prezentele Termeni și Condiții („T&C”) reglementează utilizarea exclusivă de către Partenerii comerciali („Partenerii”, „Utilizatorii”) a **Platformei EUROSITE** - <https://eurosite.eximtur.ro/> („Platforma”, „EUROSITE”), sistemul informatic operat de **EXIMTUR**, destinat gestiunii, rezervării, administrării și vânzării produselor turistice.

1.2. Prezentele T&C se aplică tuturor operațiunilor efectuate în cadrul Platformei, inclusiv: acces, căutare, rezervare, gestionare contracte, raportări, integrare API, procesare date și comunicare operațională.

1.3. Accesarea, utilizarea sau operarea oricărei funcționalități EUROSITE constituie **acceptarea integrală și necondiționată** a prezentelor T&C.

1.4. Prezentele T&C se completează cu prevederile Contractelor B2B și ale [Manualului de utilizare EUROSITE](#). În cazul unor neconcordanțe între prevederile prezentelor T&C și prevederile Contractelor B2B sau ale [Manualului de utilizare EUROSITE](#), prevederile Contractelor B2B și ale [Manualului de utilizare EUROSITE](#) prevalează.

2. Definiții

- a) **Platforma EUROSITE / Platforma / EUROSITE** – sistem informatic profesional, accesibil la adresa <https://eurosite.eximtur.ro/>, destinat exclusiv utilizării în relația B2B. Platforma permite gestionarea integrală a produselor turistice oferite de EXIMTUR spre comercializare, precum și operarea rezervărilor, tarifelor, facturării, rapoartelor și altor operațiuni specifice. Prin intermediul Platformei se pot efectua căutări, rezervări, modificări, anulări, precum și orice alte acțiuni operaționale puse la dispoziție de EXIMTUR.
- b) **Operator** – EXIMTUR în calitate de entitate juridică ce administrează Platforma.

- c) **Partener comercial/Partener** – agenție de turism/entitate contractuală care utilizează Platforma în temeiul unui contract B2B valabil încheiat/semnat cu EXIMTUR, pentru a căuta, rezerva, administra și/sau comercializa produse turistice.
- d) **Utilizator** – Partenerul și sau persoană fizică desemnată de Partener pentru a utiliza Platforma, în conformitate cu prevederile contractului B2B valabil încheiat/semnat cu EXIMTUR, [Manualul de utilizare EUROSITE](#) și prevederile prezentelor T&C.
- e) **Furnizor / Prestator** – orice persoană fizică sau orice persoană juridică terță (companii de transport, unități de cazare, alți furnizori/prestatori de servicii de călătorie etc.), alta decât EXIMTUR, care oferă și/sau prestează produsul/produsele turistice solicitate/achiziționate prin intermediul Platformei.
- f) **Touropoperator** – agenție de turism care combină și vinde sau oferă spre vânzare pachete de servicii de călătorie fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau împreună cu un alt comerciant.
- g) **Călător / Turist / Client** – clientul final al produselor turistice achiziționate prin intermediul Platformei.
- h) **Contract B2B** - reprezintă acordul juridic încheiat între EXIMTUR și Partener, prin care se stabilesc condițiile comerciale, operaționale, tehnice și financiare aplicabile colaborării dintre părți.

Contractul B2B reglementează comercializarea produselor turistice EXIMTUR, procesarea rezervărilor, emiterea documentelor de călătorie, aplicarea tarifelor, comisioanelor, penalizărilor, precum și modul de facturare, raportare și decontare, respectiv drepturile și obligațiile părților în ceea ce privește accesul și utilizarea Sistemelor de rezervare EXIMTUR, inclusiv accesul și utilizarea Platformei EUROSITE.

Contractul B2B include, după caz, anexele tehnice, grilele de comision, regulile de operare, procedurile de intermediere, condițiile de anulare, termenele de plată, precum și orice alte documente sau instrucțiuni comunicate de EXIMTUR și acceptate de Partener.

Contractul B2B constituie cadrul legal obligatoriu în baza căruia Partenerul poate utiliza Sistemele de rezervare EXIMTUR, inclusiv Platforma EUROSITE, și poate comercializa produsele turistice ale

EXIMTUR. În cazul unor neconcordanțe între prevederile prezentelor T&C și prevederile Contractului B2B, prevederile Contractului B2B prevalează și se aplică prioritar.

- i) **Rezervare** – operațiunea generată în sistem prin care se blochează produse turistice pentru un turist.
- j) **Status rezervare** – confirmată, în așteptare, respinsă, anulată, neprocesată.
- k) **Produce turistic** – reprezintă după caz, pachetele de servicii de călătorie proprii EXIMTUR, serviciile unice de călătorie intermediare de EXIMTUR, alte servicii și/sau produse de călătorie/turistice oferite de EXIMTUR spre vânzare.
- l) **Servicii unice de călătorie (SUC) / Servicii de călătorie / Servicii turistice** – serviciile de călătorie, astfel precum acestea sunt definite la art. 3 pct. 15) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate (denumită în continuare Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 sau OG nr. 2/2018).
- m) **BILET DE AVION** – documentul privind SUC de transport, eliberat de Compania Aeriană sau în numele acesteia de către EXIMTUR, în calitate de Agent autorizat/Intermediar, care reprezintă contractul de transport încheiat între compania aeriană și călător.
- n) **Pachet de servicii de călătorie / pachet** - combinația a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie, destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.
- o) **Documente de călătorie** – vouchere de servicii, bilete de avion, alte documente care se transmit călătorului, necesare pentru a fi prezentate de acesta furnizorilor/prestatorilor direcți de servicii, în vederea acordării produselor turistice.
- p) **Voucher** – reprezintă documentul electronic, care confirmă rezervarea și achiziția produselor turistice de către Partener/Client, respectiv este prezentat Prestatorului pentru furnizarea efectivă a produselor turistice rezervate.
- q) **Date operaționale** – informații privind rezervări, tarife, disponibilitate, rapoarte, facturi etc.

- r) **Date personale** – date cu caracter personal definite conform Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR).
- s) **Manualul de utilizare EUROSITE** – documentul tehnic (https://eurosite.eximtur.ro/images/manual_eurosite.pdf) pus la dispoziția Partenerului/Utilizatorului, care descrie structura Platformei, funcționalitățile acesteia și instrucțiunile necesare pentru operarea corectă, completă și în condiții de siguranță a tuturor modulelor (rezervări, dispecerizare, administrare, facturare, rapoarte, configurare cont, furnizori). Manualul explică fluxurile operaționale, regulile de lucru, limitările sistemului și responsabilitățile Utilizatorului în procesul de utilizare a Platformei.
- t) **Acces** – posibilitatea Utilizatorului de a se conecta la Platformă în baza credențialelor unice de autentificare acordate Partenerului de EXIMTUR. Dreptul de acces acordat poate fi de grup sau individual.
- u) **Acces de grup** – posibilitatea mai multor Utilizatori de a se conecta la Platformă folosind același set de credentiale unice de autentificare.
- v) **Acces individual** – posibilitatea unui Utilizator de a se conecta individual la Platformă, folosind setul de credentiale unice de autentificare înregistrat și alocat de EXIMTUR în mod individual pentru respectivul Utilizator.
- w) **Credențiale unice de autentificare / Credențiale unice de acces** – setul confidențial de date de acces, compus din numele de Utilizator unic și parolă, înregistrate și acordate de EXIMTUR, care au drept scop identificarea și conectarea Partenerului/Utilizatorului la Platformă.
- x) **Procedura privind acordarea accesului în SISTEMUL/SISTEMELE de rezervare EXIMTUR** - documentul tehnic pus la dispoziția Partenerului/Utilizatorului, care are drept scop stabilirea și reglementarea modului de acordare, modificare, blocare, retragere și anulare a accesului Partenerului în SISTEMUL/Sistemele de rezervare EXIMTUR (inclusiv EUROSITE), parte integrantă a Contractului B2B încheiat/semnat de către Partener cu EXIMTUR.
- y) **Terță persoană** – orice persoană fizică care nu este angajată al Partenerului, în baza unui contract individual de muncă sau orice persoană juridică, alta decât Partenerul.

3. Condiții de acces și utilizare

3.1. Contul de acces

3.1.1. Accesul la Platformă se acordă în conformitate cu prevederile Procedurii privind acordarea accesului în SISTEMUL/Sistemele de rezervare EXIMTUR, exclusiv pe baza unui **contract B2B** valabil încheiat/semnat cu EXIMTUR, în temeiul căruia EXIMTUR furnizează credențiale unice fiecărui Partener/Utilizator.

3.1.2. Partenerul este responsabil pentru gestionarea internă a accesului și pentru păstrarea confidențialității datelor de autentificare. Credențialele unice de acces sunt strict confidențiale și vor fi folosite doar de Utilizator și doar în numele și în interesul Partenerului, semnată a Contractului B2B.

3.1.3. Prin accesarea contului și utilizarea parolei personale, Partenerul/Utilizatorul este responsabil pentru toate acțiunile care decurg din folosirea acestora. EXIMTUR nu poate fi făcută responsabilă pentru erorile survenite în urma neglijenței Partenerului/Utilizatorului privind securitatea și confidențialitatea contului și parolei sale.

3.1.4. Credențialele unice de acces, în baza cărora se efectuează identificarea Utilizatorului în Platformă, sunt echivalente și înlocuiesc astfel semnătura autorizată a reprezentantului legal și stampila Partenerului. Drept urmare, orice rezervare efectuată de Utilizator în Platformă, în baza credențialelor de acces acordate este considerată valabilă, fără a fi necesară retrimiteră rezervării în forma scrisă, semnată și ștampilată de către Partener.

3.1.5. Informațiile furnizate de Partener pentru înregistrare în Platformă trebuie să fie corecte. Optând pentru înregistrare, Partenerul se obligă să furnizeze corect datele solicitate. Partenerul poate corecta sau actualiza aceste date, accesând contul propriu în Platformă.

3.2. Utilizare permisă

3.2.1. Partenerul și Utilizatorii pot utiliza Platforma exclusiv în scopurile permise în cadrul relației contractuale cu Operatorul, respectiv:

- a) gestionarea produselor turistice contractate și a informațiilor aferente acestora;
- b) efectuarea, confirmarea și administrarea rezervărilor;

- c) accesarea rapoartelor, documentelor contractuale, materialelor de instruire și informațiilor operaționale puse la dispoziție de Operator;
- d) integrarea tehnică cu sistemele interne ale Partenerului prin API/XML sau alte mecanisme autorizate de Operator;
- e) comunicarea operațională cu Operatorul în vederea procesării rezervărilor și a gestionării relației comerciale.

3.2.2. Orice utilizare a Platformei în afara scopurilor de mai sus este strict interzisă.

3.3. Utilizare interzisă

3.3.1. Partenerului/Utilizatorului îi este strict interzis:

a) să genereze, inițieze sau să permită generarea de rezervări false, fictive, simulate, de test, în așteptare și care nu sunt eliberate, neautorizate sau fără intenția reală de achiziție, precum și orice alte acțiuni sau operațiuni care pot conduce la suprasolicitarea, blocarea, afectarea performanței, destabilizarea sau compromiterea funcționării Platformei.

Sunt interzise în mod expres acțiunile de tip testare neautorizată, flood, overload, spam operațional, generarea automată sau repetitivă de rezervări, accesarea sistemului prin scripturi, roboți, API necontrolat sau aplicații externe neautorizate, precum și orice comportament care poate fi calificat drept tentativă de atac informatic, manipulare a allotmentului, interferență cu procesele de dispecerizare sau afectare a disponibilităților.

Încălcarea acestei interdicții conferă EXIMTUR dreptul de a suspenda imediat accesul Partenerului în Platformă, de a anula rezervările generate abuziv, de a aplica penalitățile prevazute în Contractele B2B și de a solicita despăgubiri pentru prejudiciile cauzate.

- b) accesarea neautorizată a datelor altor Parteneri;
- c) modificarea sau alterarea funcționalităților Platformei;

- d) utilizarea Platformei în mod necorespunzător sau în scopuri ilegale, frauduloase și/sau pentru desfășurarea unor activități ilicite;
- e) folosirea Platformei pentru sustragerea/obținerea de date și informații și/sau date cu caracter personal;
- f) extragerea, distribuirea sau publicarea datelor interne fără acordul Operatorului;
- g) efectuarea de acțiuni care pot afecta stabilitatea, securitatea sau performanța Platformei;
- h) divulgarea, transmiterea sau înstrăinarea către terte persoane a credențialelor unice de autentificare, atribuite de EXIMTUR;
- i) realizarea unor copii neautorizate de date din Platformă;
- j) încercarea de penetrare a restricțiilor de securitate sau utilitare care expun sau exploatează vulnerabilități ale securității Platformei;
- k) încercarea de a compromite securitatea Platformei și de a desfășura, deliberat sau accidental, acțiuni care pot afecta confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informațiilor de orice tip din Platformă

4. Obligațiile Operatorului

Operatorul se obligă să:

- a) asigure funcționarea Platformei în condiții normale de operare, în limitele capacității tehnice și ale disponibilității infrastructurii;
- b) mențină și administreze infrastructura tehnică, componentele software, actualizările, patch-urile de securitate și mecanismele de protecție necesare pentru funcționarea sigură și stabilă a Platformei;
- c) ofere Partenerilor suport operațional, în limitele programului de lucru și ale procedurilor interne de asistență;

- d) protejeze datele personale și operaționale prelucrate prin Platformă, în conformitate cu legislația aplicabilă (inclusiv GDPR), cu politicile interne de securitate și cu măsurile tehnice și organizatorice implementate;
- e) notifice Partenerii, într-un termen rezonabil, în cazul unor incidente de securitate, breșe de date, întreruperi majore ale serviciilor sau alte evenimente care pot afecta funcționarea Platformei sau accesul la aceasta;

5. Obligațiile Partenerului

Partenerul se obligă să:

- a) utilizeze Platforma în conformitate cu prezentele T&C, cu Contractele B2B încheiate cu EXIMTUR și cu [Manualul de utilizare EUROSITE](#), precum și cu toate procedurile/instrucțiunile operaționale comunicate de Operator;
- b) desemneze Utilizatori competenți, instruiți și autorizați, asigurând instruirea continuă a acestora privind utilizarea corectă a Platformei;
- c) asigure acuratețea, completitudinea și corectitudinea datelor introduse în Platformă, fiind pe deplin responsabil pentru informațiile și operațiunile efectuate de Utilizatorii săi;
- d) informeze Operatorul, în cel mai scurt timp posibil, despre orice suspiciune de acces neautorizat, compromitere a contului, incident de securitate sau utilizare abuzivă a Platformei;
- e) respecte legislația aplicabilă în domeniul turismului, fiscalității, protecției datelor și orice alte reglementări relevante pentru activitatea desfășurată;
- f) utilizeze Platforma exclusiv în scopurile permise, fără a genera rezervări fictive, automate, abuzive sau orice acțiuni care pot afecta funcționarea normală a Platformei.

6. Rezervări, plăți și disponibilitate

6.1. Acuratețea datelor

6.1.1. EXIMTUR depune eforturi rezonabile pentru a menține acuratețea tarifelor, disponibilităților, descrierilor, imaginilor și a oricăror alte informații afișate în Platformă. Partenerul acceptă că pot exista diferențe generate de sincronizări, actualizări automate, latențe ale sistemelor externe, erori tehnice sau modificări operate de furnizori.

6.1.2. EXIMTUR este exonerată de orice responsabilitate față de Partener în legătură cu informațiile, descrierile, imaginile, tarifele, disponibilitățile și orice alte date afișate în Platformă care provin de la furnizori terți și/sau se află în posesia, administrarea ori controlul acestora. EXIMTUR are asupra acestor date doar un drept de acces și afișare, în baza contractelor încheiate cu furnizorii respectivi, și nu garantează acuratețea, actualitatea, completitudinea sau corectitudinea lor.

6.2. Efectuarea rezervărilor

6.2.1. Partenerul se obligă să efectueze rezervările exclusiv în conformitate cu condițiile de rezervare aplicabile, incluzând prevederile Contractului B2B încheiat cu EXIMTUR, instrucțiunile și procedurile operaționale comunicate de Operator, precum și procedurile expres descrise în [Manualul de utilizare EUROSITE](#) pentru fiecare produs turistic în parte. Partenerul este responsabil pentru respectarea tuturor regulilor, etapelor și verificărilor necesare procesării corecte a rezervărilor.

6.2.2. Nerespectarea de către Partener a condițiilor de rezervare exonerează EXIMTUR de orice responsabilitate cu privire la rezervările în cauză, inclusiv, dar fără limitare, la rezervările aferente pachetelor de servicii de călătorie combinate realizate la cererea Partenerului. EXIMTUR nu răspunde pentru aceste pachete dacă Partenerul nu a respectat procedurile și condițiile de rezervare specifice pachetelor de servicii de călătorie prevăzute în [Manualul de utilizare EUROSITE](#) și/sau în instrucțiunile operaționale comunicate de Operator.

6.3. Confirmarea rezervărilor

6.3.1. Rezervările sunt considerate ferme și produc efecte doar după confirmarea lor automată sau manuală în Platformă, inclusiv confirmarea realizată prin procesele de dispecerizare ale Operatorului sau ale furnizorilor. Rezervările aflate în statusuri precum *în așteptare, la cerere, neprocesată* sau orice alt status care nu indică în mod explicit confirmarea nu sunt considerate ferme și nu angajează răspunderea EXIMTUR.

6.3.2. Operatorul nu este responsabil pentru rezervări nefinalizate, incomplete, neconfirmate, respinse de furnizori, anulate automat sau afectate de erori de operare, de sincronizare sau de utilizare necorespunzătoare a Platformei de către Partener sau Utilizatorii acestuia.

6.4. Anulări și modificări

6.4.1. Politicile de anulare și modificare aplicabile fiecărei rezervări sunt cele stabilite în Contractele B2B încheiate cu EXIMTUR, cele afișate în Platformă pentru produsul turistic selectat, precum și cele comunicate sau transmise Partenerului la momentul confirmării rezervării.

6.4.2. Partenerul are obligația de a verifica și respecta aceste politici înainte de efectuarea oricărei anulări sau modificări.

6.4.3. Operatorul nu răspunde pentru anulări, modificări, penalități, costuri suplimentare sau consecințe comerciale generate de nerespectarea politicilor de anulare și modificare, de interpretarea eronată a acestora sau de operarea incorectă a rezervărilor de către Partener.

6.5. Plata rezervărilor

6.5.1. Plata rezervărilor se efectuează de către Partener în conformitate cu prevederile Contractelor B2B încheiate cu EXIMTUR, utilizând orice mijloace de plată permise și reglementate prin aceste contracte, inclusiv instrumente de plată electronice.

6.5.2. Partenerul are obligația de a respecta termenele, condițiile și procedurile de plată stabilite, iar neîndeplinirea acestora poate conduce la suspendarea

accesului la Platformă și/sau la aplicarea măsurilor contractuale prevăzute de părți.

7. Integrare API / XML

În cazul în care Partenerul utilizează integrarea tehnică prin API/XML, acesta se obligă să respecte toate condițiile tehnice și operaționale stabilite de Operator. În mod special:

- a) accesul API/XML se acordă prin chei unice, individuale, destinate exclusiv Partenerului și Utilizatorilor autorizați;
- b) este interzisă depășirea limitelor de trafic, a frecvenței de interogare, a volumului de cereri sau a oricăror parametri tehnici stabiliți de Operator;
- c) Operatorul are dreptul de a limita, suspenda sau revoca accesul API/XML în caz de abuz, utilizare necorespunzătoare, generare automată excesivă de cereri, suprasolicitare a infrastructurii sau nerespectare a condițiilor tehnice;
- d) Partenerul este pe deplin responsabil pentru securitatea, stabilitatea și integritatea sistemelor proprii, pentru implementarea corectă a API/XML și pentru prevenirea accesului neautorizat;
- e) Partenerul este responsabil pentru acuratețea și validitatea cererilor transmise prin API/XML, precum și pentru orice erori, rezervări fictive, incomplete sau neconforme generate de sistemele sale;
- f) Operatorul nu răspunde pentru disfuncționalități, erori, indisponibilități sau consecințe comerciale generate de implementarea incorectă a API/XML de către Partener.

8. Proprietate intelectuală

8.1. Toate elementele Platformei, incluzând fără limitare codul sursă și codul executabil, arhitectura software, modulele, interfețele, API-urile, designul, bazele de date, documentația tehnică, manualele de utilizare, materialele de instruire, logo-urile, mărcile, denumirile comerciale, textele, imaginile și orice alt conținut

sunt proprietatea exclusivă a Operatorului sau sunt utilizate de acesta în baza unor licențe valide.

8.2. Partenerului i se acordă un drept limitat, neexclusiv și netransferabil de utilizare a Platformei strict în cadrul și pe durata relației contractuale cu Operatorul. Este interzisă copierea, reproducerea, distribuirea, modificarea, publicarea, transmiterea, decompilarea, ingineria inversă, extragerea datelor (scraping) sau utilizarea în orice alt mod a elementelor Platformei în afara scopului contractual.

9. Confidențialitate

9.1. Partenerul și Utilizatorii se obligă să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor la care au acces prin intermediul Platformei sau în cadrul relației contractuale cu Operatorul, incluzând fără limitare:

- a) datele operaționale, rezervările, fluxurile de procesare și informațiile privind disponibilitățile și tarifele;
- b) informațiile comerciale, condițiile negociate, tarifele nete, politicile de comisionare și orice alte elemente de natură economică;
- c) documentele contractuale, comunicările oficiale, procedurile operaționale și materialele de instruire;
- d) specificațiile tehnice, arhitectura Platformei, documentația API/XML, cheile de acces, credențialele și orice alte elemente tehnice sau de securitate.

9.2. Partenerul și Utilizatorii nu vor divulga, reproduce, transmite, publica sau utiliza aceste informații în afara scopului contractual și se obligă să implementeze măsuri adecvate de protecție pentru prevenirea accesului neautorizat.

9.3. În cazul oricărei suspiciuni de divulgare, compromitere sau acces neautorizat, Partenerul are obligația de a informa imediat Operatorul.

10. Protecția datelor (GDPR)

10.1. Operatorul și Partenerul acționează fiecare în mod independent ca operator de date cu caracter personal, conform prevederilor Contractului B2B și legislației aplicabile (inclusiv GDPR).

10.2. Partenerul garantează că deține un temei legal valabil pentru prelucrarea datelor personale ale clienților finali și că transmite către Operator doar datele strict necesare procesării rezervărilor, în conformitate cu principiile de minimizare și proporționalitate.

10.3. Fiecare Parte implementează măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protecția datelor personale, incluzând măsuri de securitate, confidențialitate, control al accesului și prevenire a accesului neautorizat.

10.4. Partenerul și Operatorul se obligă să notifice cealaltă Parte, într-un termen rezonabil, în cazul oricărei breșe de securitate sau incidente care pot afecta datele personale prelucrate în cadrul relației contractuale.

11. Securitate informatică

Partenerul se obligă să respecte toate cerințele de securitate informatică, incluzând:

- a) utilizarea exclusivă a dispozitivelor securizate, actualizate și protejate prin soluții antivirus și firewall;
- b) evitarea accesului la Platformă din rețele publice, nesigure sau necontrolate;
- c) protejarea credențialelor, cheilor API/XML și datelor de acces, fără a le partaja cu terți sau persoane neautorizate;
- d) prevenirea utilizării automate, abuzive sau neautorizate a Platformei, inclusiv prin scripturi, roboți sau instrumente similare;
- e) notificarea imediată a Operatorului în cazul oricărei suspiciuni de compromitere a contului, acces neautorizat, incident de securitate sau vulnerabilitate identificată.

12. Limitarea răspunderii

12.1. Toate informațiile, descrierile, imaginile, tarifele, disponibilitățile și orice alte date afișate în Platformă și furnizate de hoteluri, furnizori sau sisteme externe (API/XML) sunt orientative, au caracter strict informativ și pot suferi modificări fără notificare prealabilă. Acestea sunt generate, administrate și actualizate exclusiv de furnizorii respectivi, iar EXIMTUR nu garantează acuratețea, completitudinea, actualitatea sau corectitudinea lor.

Drept urmare, EXIMTUR este exonerată de orice responsabilitate față de Partener în legătură cu informațiile, descrierile, imaginile, disponibilitățile, tarifele sau orice alte date afișate în Platformă care provin de la furnizori terți și/sau se află în posesia, administrarea ori controlul acestora. EXIMTUR nu garantează acuratețea, actualitatea, completitudinea sau corectitudinea acestor informații, având asupra lor doar un drept de acces și afișare, în baza contractelor încheiate cu furnizorii respectivi. Orice neconcordanțe, erori, omisiuni sau modificări operate de furnizori nu pot atrage răspunderea EXIMTUR.

12.2. Răspunderea EXIMTUR este limitată exclusiv la prejudiciile directe și dovedite, care decurg nemijlocit din neexecutarea obligațiilor asumate în mod expres prin Contractele B2B și prin prezentele T&C. EXIMTUR nu poate fi ținută răspunzătoare pentru prejudicii indirecte (prejudicii de imagine, pierderi de clienți, pierderi de profit viitor, compensații acordate clienților, costuri comerciale indirecte etc.), comerciale, de profit, de oportunitate sau pentru orice alte pierderi care nu decurg direct și nemijlocit din obligațiile contractuale asumate.

12.3. EXIMTUR este exonerat de orice răspundere față de Partener pentru:

- a) anulări, modificări, întârzieri, suprarezervări, relocări, schimbări de condiții sau orice alte acțiuni ale furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori, touroperatorii), aceștia fiind singurii responsabili pentru executarea serviciilor contractate.
- b) indisponibilități, întreruperi, întârzieri, erori de funcționare sau orice alte defecțiuni tehnice ale Platformei generate de actualizări, mentenanță,

suprasolicitare, atacuri informatice sau orice alte situații independente de controlul EXIMTUR, care pot afecta accesul sau utilizarea Platformei.

c) erori generate de utilizarea necorespunzătoare a Platformei, introducerea greșită a datelor, completarea incompletă a rezervărilor, interpretarea eronată a informațiilor afișate sau nerespectarea prevederilor contractuale, instrucțiunilor de rezervare, procedurilor operaționale.

d) diferențe de curs valutar, fluctuații ale monedelor sau costuri suplimentare generate de conversii valutare aplicate de bănci, procesatori de plăți sau furnizori.

e) pretențiile, reclamațiile, penalitățile sau compensațiile solicitate de clientul final către Partener, indiferent de motivul invocat. Relația contractuală cu clientul final este exclusiv responsabilitatea Partenerului.

f) neexecutarea obligațiilor sale în caz de forță majoră, incluzând, fără limitare: conflicte, dezastre naturale, pandemii, greve, atacuri cibernetice, întreruperi ale serviciilor de comunicații, decizii ale autorităților sau orice alte evenimente imprevizibile și inevitabile.

g) rezervările generate de Partener peste numărul de camere/locuri alocate, overbooking, erori de inventar sau neconcordanțe de disponibilitate generate de furnizori sau sisteme externe.

h) consecințele generate de testări neautorizate, rezervări fictive, simulări, scripturi automate, atacuri de tip overload sau orice alte acțiuni ale Partenerului care pot afecta funcționarea Platformei.

i) erorile, disfuncționalitățile, incompatibilitățile sau limitările tehnice ale sistemelor, aplicațiilor, echipamentelor sau conexiunilor utilizate de EXIMTUR sau de Partener;

k) pierderile comerciale, financiare sau de oportunitate, directe sau indirecte, inclusiv pierderi de profit, costuri operaționale suplimentare, penalități aplicate de clienți sau terți, ori alte prejudicii neprevăzute;

l) utilizarea necorespunzătoare, incompletă, abuzivă sau contrară instrucțiunilor de utilizare a Platformei, inclusiv introducerea eronată a datelor, operarea

rezervărilor fără verificările necesare, nerespectarea procedurilor sau folosirea Platformei în mod neautorizat.

13. Suspendarea și încetarea accesului

13.1. Operatorul are dreptul de a limita, suspenda sau înceta accesul Partenerului la Platformă, integral sau parțial, cu efect imediat, în oricare dintre următoarele situații:

- a) încălcarea gravă, repetată sau continuată a prezentelor Termeni și Condiții și/sau a prevederilor Contractelor B2B;
- b) desfășurarea de activități frauduloase, abuzive, neautorizate sau care afectează funcționarea normală a Platformei;
- c) neplata obligațiilor contractuale la termenele stabilite;
- d) existența unui risc de securitate, compromitere a contului, acces neautorizat sau utilizare necorespunzătoare a Platformei;
- e) suprasolicitarea infrastructurii, utilizarea abuzivă a API/XML, generarea automată excesivă de cereri sau orice acțiune care poate afecta stabilitatea Platformei ori accesul altor parteneri.

13.2. Reluarea accesului poate fi dispusă de Operator după remedierea situației care a determinat suspendarea, la discreția exclusivă a acestuia.

14. Modificarea Termenilor și Condițiilor

14.1. Operatorul poate actualiza, modifica sau completa în mod unilateral prezentele T&C, în orice moment, din motive tehnice, operaționale, comerciale sau legislative. Modificările sunt comunicate Partenerilor prin publicare în Platformă și/sau prin notificări transmise prin mijloacele de comunicare disponibile.

14.2. Modificările devin aplicabile de la data publicării în Platformă și/sau din ziua următoare datei primirii notificărilor transmise de Operator prin mijloacele

de comunicare disponibile. Continuarea utilizării Platformei de către Partener după această dată constituie acceptarea tacită a noilor Termeni și Condiții.

15. Legea aplicabilă și jurisdicția

15.1. Prezentele Termeni și Condiții sunt guvernate de legislația României.

15.2. Părțile vor depune toate diligențele pentru soluționarea pe cale amiabilă a oricărui litigiu izvorât din sau în legătură cu utilizarea Platformei. În lipsa unei soluții amiabile, litigiile vor fi soluționate de instanțele competente din municipiul Cluj-Napoca, România, acestea având jurisdicție exclusivă.

16. Contact

Pentru suport tehnic, operațional sau juridic: [Date de contact](#)