

**CONTRACT**  
**privind pachetul de servicii de calatorie**  
**Nr. .... / din data de .....**

**Partile contractante:**

Societatea **Kogaion Group S.R.L.**, franciza **EXIMTUR Alba Iulia**, cu sediul în Alba Iulia, B-dul. Transilvania nr. 27, Bl. 3EFG.90, si cu punct de lucru in Alba Iulia, B-dul. Revolutiei 1989, nr 14, bl B4, ap44/2, cu număr de înregistrare la Registrul Comerțului J01/623/2006, cod de înregistrare fiscală RO18769946, Operator Date cu Caracter Personal nr. 27611/ 2014, reprezentată prin Dicu Angelo, în calitate de Director General, denumită in continuare dupa caz **EXIMTUR Alba Iulia** sau **Agentia**, titulară a Licenței de turism nr. 277/2018, Agentie Organizatoare, cu termen de valabilitate nelimitat pentru Agentiile prevazute la pct. 7.2:

Si

**Calatorul/reprezentantul Calatorului, domnul/doamna .....**,  
telefon ....., e-mail ....., *au convenit la incheierea prezentului contract.*

**I. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**1.1. Obiectul contractului il constituie:**

**1.1.1. Vanzarea de catre EXIMTUR Alba Iulia**, 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 Alba Iulia 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 Alba Iulia 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 Alba Iulia.**

**1.1.2. Intermedierea de catre EXIMTUR Alba Iulia**, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre **EXIMTUR Alba Iulia** cu alte agentii de turism Organizatoare (**in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat EXIMTUR Alba Iulia, 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 Alba Iulia 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 Alba Iulia 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 Alba Iulia in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract.**

**II. INCHEIEREA CONTRACTULUI**

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

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

- a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

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

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

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

### **III. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA**

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

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

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

- a) Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania** (denumite **TIPP**):
  - conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- b) Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania** (denumite **TIPC**):
  - **100%** avans din pret la incheierea contractului;
- c) Pentru **Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei** (denumite **TEPP**):
  - onform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;
- d) Pentru **Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei** (denumite in continuare **TEPC**):
  - TEPC.d1. – transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:**
    - 100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;
  - TEPC.d2. – combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:**
    - conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;
- e) Pentru **Pachete de servicii de calatorie intermediare de EXIMTUR de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume** (denumite in continuare **TEREV**):
  - TEREV.e1. – Pachete de servicii de calatorie ale urmatoilor Organizatori cu sediul in UE – WORLD OF TUI (TUI, ATI), Grupul DERTOURISTIK (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAX), ETI, intermediare de EXIMTUR:**
    - TEREV.e1.1. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard, in limita locurilor disponibile:**
      - 40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 21 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

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

- 30% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: 25% din pret până cu cel târziu 46 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului, respectiv 45% până cu cel târziu 38 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

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

- 40% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: 60% din pret până cu cel târziu 31 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

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

- 60% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată de 40% din pret se achită până cu cel târziu 28 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

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

-100% avans din pretul biletului de avion în momentul rezervării biletului de avion și esalonat, conform condițiilor specifice de încasare, pentru serviciile de călătorie la sol și a tipului de oferta contractat, specificate în Bonul de comandă;

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

- 100% din pret la momentul rezervării;

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

**TEREV.e2.1. – 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:**

-35% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată de 65% din pret se achită până cu cel târziu 25 zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

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

-35% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată de 65% din pret se achită până cu cel târziu 41 zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

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

-35% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată de 65% din pret se achită până cu cel târziu 61 zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

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

-100% avans din pret la momentul rezervării;

**IMPORTANT - În cazul în care în Bonul de comandă sunt prevăzute alte condiții de plată decât cele de la lit. a)-e) din prezentul p. 3.2, întotdeauna se aplică exclusiv condițiile din Bonul de comandă.**

**TEREV.e3. – Pachete de servicii de călătorie ale Organizatorului cu sediul în România – PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY S.R.L. - agentia Cocktail Holidays, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

**TEREV.e3.1. – pachete de servicii de călătorie:**

-20% - în 3 zile de la primirea confirmării - 40% - cu 30 de zile înainte de plecare - 40% - cu 21 zile înainte de plecare

**TEREV.e3.2. – oferte nerambursabile (non refundable), în limita locurilor disponibile:**

-100% avans din pret la momentul rezervării;

**IMPORTANT - În cazul în care în Bonul de comandă sunt prevăzute alte condiții de plată decât cele de la lit. a)-e) din prezentul p. 3.2, întotdeauna se aplică exclusiv condițiile din Bonul de comandă**

**TEREV.e4. – Pachete de servicii de călătorie ale Organizatorului cu sediul în România – TEZ TOUR SRL, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

**TEREV.e4.1. – pachete de servicii de călătorie:** -30% - în 7 zile de la primirea confirmării - 70% - cu 21 de zile înainte de plecare

**TEREV.e3.2. – oferte nerambursabile (non refundable), în limita locurilor disponibile:**

-100% avans din pret la momentul rezervării;

**IMPORTANT - 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**

**TEREV.e5. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – REZEDA WORLD TRAVEL SRL, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

### **1. Destinatia - TURCIA**

#### **a) termene de plata oferta STANDARD**

- 20% din pretul pachetului turistic la inscriere; 40% din pretul pachetului turistic cu minim 30 zile inaintea plecarii; 40% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii.

**b).**termene de plata oferta EARLY BOOKING 20% din pretul pachetului turistic la inscriere; 40% din pretul pachetului turistic la termenul limita al ofertei de Early Booking; 40% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii.

### **2. Alte destinatii**

a) termene de plata oferta STANDARD: 30% din pretul pachetului turistic la inscriere; 70% din pretul pachetului turistic cu minim 21 zile inaintea plecarii.

b) termene de plata oferta EARLY BOOKING 20% din pretul pachetului turistic la inscriere; 60% din pretul pachetului turistic la termenul limita al ofertei de Early Booking; 20% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii  
Conditii de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic), caz în care se vor aplica condițiile programului valorificat / confirmat, Agenția având obligația de a informa turistul cu privire la respectivele condiții de plată la momentul încheierii contractului.

Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de schimb vanzare comunicat de BCR in ziua efectuarii plati.

**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 Transilvania., prin virament sau prin depunere directa in conturile Agentiei:

- **pentru plati in LEI:** RO27 BTRL RONC RT00 3149 7302

- **pentru plati in EUR:** RO74 BTRL EURC RT00 3149 7302

- **Cod SWIFT:** BTRL RO22

## **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 micșorării, 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 imprezvizibil si inevitabil.

**4.4. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii, in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in Bonul de comanda:**

- a) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

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

- (a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- (b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

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

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

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

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

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

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

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

## **V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI**

**5.1.** 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 comisioanelor, 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) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

(ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

(iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare astfel cum sunt prevazute la cap. IV pct. 4.3 lit. b)-c) si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului;

c) anularea s-a facut din vina calatorului.

**5.6.** Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

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

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

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

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

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

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

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

**5.13.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18,00 a zilei de

intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

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

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

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

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

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

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

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

**6.1.** Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul anuleaza sau renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei urmatoarele penalizari mentionate mai jos, cu exceptia situatiilor in care Bonul de comanda prevede alte cote de penalizare, caz 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 parasii 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 urmatoarelor Organizatori cu sediul in UE – WORLD OF TUI (TUI, ATI), Grupul DERTOURISTIK (DER, MEIER'S, ITS, JAHN, TJAX), ETI, intermediare de EXIMTUR:**

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

**a) 40%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**b) 60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**c) 80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**d) 100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

**a) 25%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 46 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**b) 50%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 45-36 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**c) 90%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 35-02 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**d) 100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 01-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

**a) 40%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**b) 60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

**c) 65%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

d) **80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

e) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

a) **50%** din pret pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

b) **60%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 30-25 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

c) **65%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 24-18 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

d) **80%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 17-11 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

e) **100%** din pret pentru renuntari/anulari in intervalul 10-0 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

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

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

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

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

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

a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

b) **70% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **20-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

c) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **14-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari pana cu cel tarziu **41 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

b) **70% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **40-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

c) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **14-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari pana cu cel tarziu **61 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

b) **70% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **60-35 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

c) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **34-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

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

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

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

**TEREV.e3. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY S.R.L. - agentia Cocktail Holidays, intermediata de EXIMTUR Alba Iulia:**

**TEREV.e3.1.** In cazul in care Calatorul doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii de calatorie, acesta datoreaza Agentiei urmatoarele penalizari standard:

- a) 20% din pretul din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 31 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- b) 40% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul 30 - 25 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- c) 60% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul 24 - 15 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- d) 80% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul 14 - 5 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- e) 100% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul de maxim 4 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii sau prin neprezentarea la program.

**TEREV.e3.2.** Conditii de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract. In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele standard prezentate la punctul **TEREV.e3.1.**, intotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

**TEREV.e3.3.** In mod exceptional, Calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plăti vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In Contract Comercializare Pachete\_2019\_PF\_V1 7 acest caz Calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

**TEREV.e3.4.** In cazul in care Calatorul a achitat un avans și nu se mai prezinta pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, in termenele specificate in prezentul contract sau in anexe, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul Calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 6.1.

**TEREV.e3.5.** Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica in urmatoarele cazuri: -atunci cand Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratand din acest motiv plecarea; -atunci cand Calatorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării calatoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale in vigoare; -atunci cand Calatorul este întors de la granița României de către poliția de frontiera din motive ce nu țin de Agentie; -atunci cand Calatorul nu este acceptat de catre organele de frontiera din tara de destinatie;

**TEREV.e3.6.** 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 nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

**TEREV.e3.7.** Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

**TEREV.e3.8.** 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 dublul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.

**TEREV.e3.9.** 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 raspunzatoare 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. 1912/2006. 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.

**TEREV.e4. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – TEZ TOUR SRL, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

**TEREV.e4.1.** In cazul in care Calatorul doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii de calatorie, acesta datoreaza Agentiei urmatoarele penalizari standard:

- a) 30% din pretul din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 21 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- b) 100 % din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face cu pana la 21 zile inainte de pleare.

**TEREV.e4.2.** Conditii de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract. In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele standard prezentate la punctul **TEREV.e3.1.**, intotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

**TEREV.e5. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – REZEDA WORLD TRAVEL SRL, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

**TEREV.e5.1.** În cazul serviciilor turistice externe/interne:

**A. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD**

- a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul 59 zile- 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 15 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

**B. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING**

- a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul cuprins intre ziua confirmarii rezervarii si 60 zile înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 15 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

Conditii de anulare/penalizare indicate sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc) . Pe langa penalitatile indicate mai

sus, turistul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

## **VII. ASISTENTA SI RECLAMATII**

**7.1.** Turistul poate solicita asistenta EXIMTUR Alba Iulia, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) apeland la serviciul de asistenta al EXIMTUR Alba Iulia la tel. +40358103934;
- b) apeland la numarul de urgent: +40745945235;

**Acest serviciu de asistenta al EXIMTUR Alba Iulia permite:**

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

**7.2.** Turistul 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 Alba Iulia la tel. +40745945235**
- b) prin e-mail la adresa: **albaiulia@eximtur.ro**
- c) prin telefon/fax la Agentia **EXIMTUR Alba Iulia: +40358103934**

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

**7.3.** In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediază 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 remediază 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 remediază 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, Turistul 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.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei EXIMTUR Alba Iulia, pentru pachetele de servicii de calatorie in care SC KOGAION GROUP SRL, franciza EXIMTUR Alba Iulia are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucuresti, 011822, Tel. +40214057420, Fax: +40213114490, e-mail: office@omniasig.ro. Polita de asigurare in cazul insolventei: Seria I, Nr. 55103, emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, valabila pana la 31.10.2021, este afisata pe pagina web: <https://www.holidayshop.ro/despre-noi/>

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

**8.2.1.** In cazul producerii evenimentului asigurat, Turistul (denumit in continuare Beneficiar) va solicita EXIMTUR Alba Iulia, 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 Alba Iulia 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. 55103 (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 si 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 Alba Iulia 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.

**8.3.7.** 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. Turistul se poate informa in agentie 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.

**8.4.7.** 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.

**8.5.7.** Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor 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. FORTA MAJORA**

**9.1.** Potrivit Codului civil raspunderea este inlaturata atunci cand prejudiciul este cauzat de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprezibil, absolut invincibil si inevitabil. Raspunderea inlaturata este a partii care invoca imposibilitatea de executare a obligatiilor contractuale, iar prejudiciul este cel generat co-contractantului urmare neexecutarii obligatiei de catre partea care invoca forta majora.

**9.2.** Partea a carei obligatie nu poate fi executata, din cauza de forta majora are obligatia sa aduca la cunostinta celeilalte parti imposibilitatea de executare survenita in termen de 5 zile de la data aparitia acestei cauze si sa-i comunice actele doveditoare in termen de 15 zile de la aceeaasi data, de asemenea, se obliga sa-i comunice data incetarii situatiei de forta majora.

**9.3.** Pentru perioada de forta majora nici una dintre parti nu datoreaza penalizari sau despagubiri. Forta majora nu scuteste insa plata serviciilor acordate pana in acel moment.

## **X. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:**

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

## **XI. CLAUZE SPECIALE**

**11.1.** Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Turistul confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

**11.2.** Agentia recomandă instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la [https://www.mae.ro/app\\_cs](https://www.mae.ro/app_cs).

Agentia recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

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

**11.4.** Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei este:

**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)

## **XII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**12.1.** Agentia se obliga sa respecte obligatiile impuse de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul"), pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, inclusiv si fara a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora, asigurarea masurilor tehnice si organizatorice de securitate si protectia datelor cu caracter personal, conform legii.

**12.2.** In prezenta clauza, termenii "prelucrare", "persoana imputernicita de operator", "persoana vizata" și "date cu caracter personal" vor avea definitia data in Regulament.

**12.3.** Obiectul, durata, natura si scopul prelucrării datelor cu caracter personal ale Turistului, precum si tipul datelor personale si categoriile de persoane vizate sunt:

- Obiectului prelucrării consta in urmatoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, domiciliu, numar de telefon, CNP, serie si numar carte de identitate. Orice alta categorie de date va fi notificata Turistului si utilizatorilor ca fiind procesata si necesara de catre Agentie.
- Durata prelucrării este echivalenta cu perioada de timp cuprinsa intre momentul exprimării acordului de prelucrare si a incheierii contractului si data la care turistul sau reprezentantul legal al acestuia va exercita dreptul de opozitie/de stergere, cu exceptia in care Agentia va prelucra datele in virtutea unei obligatii legale.
- Natura si scopul prelucrării - Intermedierea si/sau comercializarea serviciilor/pachetelor de servicii de calatorie, conform comenzii Turistului.
- Categoriile persoanelor vizate sunt: turistii/pasagerii si membrii familiilor care calatoresc impreuna cu acestia.

**12.4.** Drepturile persoanei vizate:

12.4.1. Dreptul de a fi informat- Turistul are dreptul de a fi informat cu privire la modul in care datele sale sunt prelucrate, durata, scopul, prelucrării, temeiul juridic al prelucrării, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor;

12.4.1.1. Destinatarii datelor cu caracter personal: orice persona fizica sau juridica-autoritate publica, unitati hoteliere, sisteme de rezervari, companii de transport, companii de asigurari medicale;

12.4.2. Dreptul de acces presupune ca Beneficiarul/persoana vizata are adreptul de a obtine din partea Agentiei o confirmare ca se prelucreaza sau nu date cu caracter personal care o privesc si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la modalitatea in care sunt prelucrate;

12.4.3. Dreptul la portabilitatea datelor – Turistul/Persoana vizata are dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc si pe care le-a furnizat Agentia intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si are dreptul de a transmite aceste date altui operator, fara obstacole din partea operatorului caruia i-au fost furnizate datele cu caracter personal, in cazul in care:  
a) prelucrarea se bazeaza pe consimtamant in temeiul articolului 6 alin.1 litera sau al articolului 9 alin.2 lit a sau pe un contract, in temeiul art.6 alin.1 lit b;

b) prelucrarea este efectuata prin mijloace automate.

12.4.4. Dreptul la stergerea datelor: - Turistul /Persoana vizata are dreptul de a solicita stergerea datelor



cu caracter personal, care o privesc, fara intarzieri nejustificate, in cazul in care se aplica unul din urmatoarele motive:

- a) datele nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost prelucrate;
- b) persoana vizata isi retrage consimtamantul pe baza caruia are loc prelucrarea, in conformitate cu art.6 alin.1 litera a sau cu articolul 9 alin.2 litera a si nici nu exista nici un alt temei juridic pentru prelucrare;
- c) persoana vizata se opune prelucrării in temeiul art.21 alin.1 si nu exista motive care sa prevaleze in ceea ce priveste prelucrarea;
- d) datele au fost prelucrate ilegal;
- e) datele cu caracter personal trebuie sterse pentru indeplinirea unei obligatii legale;
- f) datele cu caracter personal au fost colectate in legatura cu oferirea de servicii societatile informatinale;

12.4.5. Dreptul la opozitie vizează dreptul Turistului/Persoanei vizate de a se opune prelucrării datelor personale atunci cand prelucrarea este necesara pentru indeplinirea unei sarcini care serveste unui interes public sau cand are in vedere un interes legitim al Operatorului. Atunci cand prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, Persoana vizata/ Turistul are dreptul de a se opune prelucrării in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare.

12.4.6. Dreptul la restrictionarea prelucrării- Persoana vizata/ Turistul are dreptul de a obtine din partea operatorului restrictionarea prelucrării in cazul in care se aplica in urmatoarele cazuri:

- a) Persoana vizata/ Turistul contesta exactitatea datelor, pentru o perioada care ii permite operatorului sa verifca exactitatea datelor;
- b) prelucrarea este ilegala iar persoana vizata/ Turistul se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea utilizării lor;
- c) operatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrării dar persoana vizata i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instant;
- d) persoana vizata/Turistul s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale operatorului prevaleaza asupra celor ale persoanei vizate.

12.4.7. Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizata/ Turistul are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizata sau o afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa. Prevederile mentionate nu se aplica in cazul in care decizia:

- a) este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre persoana vizata/turist si un operator de date/Agentia;
- b) este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica Operatorului și care prevede, de asemenea, masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale persoanei vizate/turistului; sau
- c) are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate/turistului.

In cazul in care, dumneavoastra, direct sau prin reprezentant, va exercitati drepturile mentionate mai sus, in mod vadit nefondat, nejustificat sau excesiv, in special din cauza caracterului repetitiv, Agentia poate:

- fie sa perceapa o taxa rezonabila, tinand cont de costurile administrative pentru furnizarea informatiilor sau a comunicării, sau pentru luarea masurilor solicitate;
- fie sa refuze sa dea curs cererii.

De asemenea, persoanei vizate/turistului ii este recunoscut dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciara.

## **12.5. Obligatiile Agentiei Organizatoare izvorate din prelucrarea datelor cu caracter personal:**

### **12.5.1. Agentia va:**

- a) prelucreaza datele cu caracter personal ale turistului cu buna-credinta si in conformitate cu cerintele impuse de Regulament;
- b) stoca datele personale intr-o forma care sa permita identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesara realizarii scopurilor in care datele sunt colectate si in care vor fi ulterior prelucrate;
- c) respecta toate conditiile de securitate a datelor cu caracter personal astfel cum sunt aceste conditii stabilite prin normele legale aplicabile si prin instructiunile primite de la turist;
- d) prelucreaza datele cu caracter personal ale turistului in mod legal, echitabil si transparent fata de persoana vizata; Agentia va colecta datele in scopuri determinate, explicite si legitim, ulterior nefiind permisa prelucrarea intr-un mod incompatibil acestor scopuri;
- e) acorda asistenta turistului prin masuri tehnice si organizationale, in masura posibilitatilor, la asigurarea exercitarii drepturilor acestora prevazute in Capitolul III al Regulamentului;
- f) notifica turistul fara intarziere nejustificata dupa ce a luat la cunostinta de o incalcare a securitatii datelor cu caracter personal (semnificand o incalcare a securitatii care a dus la distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizata sau accesarea datelor cu caracter personal ale turistului transmise, stocate sau prelucrate in orice alt mod) si vor informa turistul asupra evolutiilor relevante. Notificarea transmisa turistului va include cel puțin 1) natura incalcarii; 2) categoriile datelor afectate; 3) consecintele identificate si potentiale ale incalcarii si 4) masurile pe care Agentia le ia pentru a diminua consecintele incalcarii. Agentia va lua orice masuri necesare pentru a atenua un (potential) prejudiciu ca rezultat al incalcarii. La cererea turistului, Agentia va furniza orice informatii aditionale cu privire la incalcare si va asista turistul la notificarea incalcarii catre Autoritatea de supraveghere si/sau persoanele vizate implicate;
- g) distruge sau vor returna turistului datele personale, dupa incheierea furnizarii serviciilor referitoare la prelucrare, si vor distruge copiile existente, cu exceptia cazului in care legislatia aplicabila impune stocarea datelor personale ale turistului, caz in care va informa turistul in acest sens;
- h) furniza turistului toate informatiile necesare pentru a demonstra respectarea obligatiilor specificate in aceasta clauza;
- g) sterge datele cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, daca persoana vizata isi retrage consimtamantul pe baza caruia are loc prelucrarea si nu exista vreun alt temei juridic pentru prelucrare;
- h) va restrictiona prelucrarea în următoarele cazuri:

- Turistul contestă exactitatea datelor, pentru o perioada care ii permite Operatorului sa verifice exactitatea datelor;
- prelucrarea este ilegala, iar turistul se opune stingerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea utilizarii lor;
- Agentia nu mai are nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrării, dar turistul i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta;
- Turistul s-a opus prelucrării, pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale Operatorului prevaleaza asupra celor ale turistului.

12.5.2. Agentia se obliga sa protejeze sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le opereaza impotriva accesului neautorizat, precum si impotriva atacurilor de orice fel, din partea propriilor angajati sau a tertilor si le va proteja impotriva distrugerii accidentale sau a pierderii. Agentia se va asigura de faptul ca, se poate verifica si constata ulterior daca si cine a introdus, modificat sau indepartat date in sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le utilizeaza in vederea

indeplinirii obligatiilor contractuale. Organizatorul declara si garanteaza ca va aplica masurile tehnice si organizatorice implementate si comunicate, in mod corespunzator de catre turist, pentru protejarea datelor cu caracter personal impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului neautorizat, precum si impotriva oricarei alte forme de prelucrare ilegale.

12.5.3. Agentia nu va putea utiliza datele cu caracter personal primite de la turist pentru alt scop decat cele stabilite de turist (inclusiv in scopuri de reclama, marketing si publicitate și nu va include datele cu caracter personal ale turistului in niciunul dintre produsele sau serviciile oferite de Prestator catre terti), in legatura cu prestarea serviciilor sau ca urmare a instructiunilor scrise primite de la acesta si nu va putea dezvalui datele personale unor terte persoane (cu exceptia angajatiilor / subcontractorilor Agentiei care au nevoie sa aiba acces la aceste date pentru executarea contractului) fara acordul scris prealabil al turistului.

12.5.4. Agentia va asigura:

- i. Fiabilitatea oricarui angajat sau personal al subcontractorului care are acces la datele cu caracter personal ale turistului;
- ii. Ca toti angajatii si personalul subcontractorului implicati în prelucrarea datelor cu caracter personal ale turistului au fost instruiti cu privire la securitatea, protectia si manipularea datelor cu caracter personal;
- iii. Ca persoanelor imputernicite sa prelucreze datele cu caracter personal ale turistului s-au angajat la protejarea confidentialitatii acestora si ca isi vor indeplini obligatiile in stricta conformitate cu clauza de confidentialitate si aceste prevederi cand prelucreaza datele cu caracter personal ale turistului.

12.5.5. Agentia, nu va prelucra si nu va permite prelucrarea datelor cu caracter personal ale turistului in afara Spatiului Economic European, cu exceptia datelor strict necesare indeplinirii obligatiilor asumate de catre Agentie prin prezentul contract, si va acorda asistenta turistului pentru a respecta orice obligatie prevazuta in Regulament si orice legislatie aplicabila in materia protectiei datelor.

12.5.6. In cazul incalcarii accidentale a securitatii datelor cu caracter personal, Agentia se obliga:

- i) sa notifice Autoritatii de Supraveghere competente orice incalcare a securitatii datelor cu caracter personal, in termen de cel mult 72 de ore de la data la care a luat la cunostinta de aceasta.
- ii) sa pastreze documente referitoare la toate cazurile de incalcare a securitatii datelor cu caracter personal, care cuprind o descriere a situatiei de fapt in care a avut loc incalcare a securitatii datelor cu caracter personal, a efectelor acesteia si a masurilor de remediere intreprinse. Aceasta documentatie permite Autoritatii de supraveghere sa verifice conformitatea cu prezentul articol.
- iii) sa comunice Turistului orice încalcare a securitatii datelor cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, mai ales atunci cand incalcare este susceptibila sa genereze un risc ridicat pentru drepturile si libertatile persoanei fizice.

**12.6.** Clauzele contractuale standard ce urmeaza a fi emise in aplicarea GDPR de catre Comisia Europeana si, dupa caz, Autoritatea de supraveghere competenta, devin parte integranta a prezentului contract.

## **XI. SOLUTIONAREA LITIGIILOR**

**13.1.** Partile au convenit ca toate neintelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori incetarea acestuia sa fie rezolvate pe cale amiabila de reprezentantii lor.

**13.2.** In cazul in care nu este posibila rezolvarea litigiilor pe cale amiabila, partile se vor adresa instantelor judecatoresti competente din Romania.

**13.3.** Prin derogare de la articolul precedent, in privinta creantelor certe, lichide si exigibile, KOGAION GROUP S.R.L. – EXIMTUR Alba Iulia poate folosi dupa caz una din procedurile simplificate de recuperare rapida a creantelor, potrivit reglementarilor si conditiilor impuse de acestea.

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

**14.1.** 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.

**14.2.** 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.

**14.3.** 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>.

#### **XV. DISPOZITII FINALE**

**15.1.** Orice amendament sau modificare adusa Contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice va produce efecte numai daca este consemnata intr-un Act aditional semnat de reprezentantii autorizati ai partilor.

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

**15.3.** Daca la un moment dat, vreuna din clauzele sau prevederile prezentului contract este declarata ilegala, nevalabila sau inaplicabila, in intregime sau in parte, ca urmare a vreunei reglementari sau prevederi legale, atare clauza sau prevedere contractuala nu va fi considerata ca parte a prezentului contract, fara ca aplicabilitatea restului contractului sa fie afectata.

**15.4.** 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.

**15.5.** 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.

**15.6.** Turistul 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, turistul 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.

**15.7.** Prezentul contract contine totalitatea intelegurilor intervenite intre parti cu privire la obiectul prezentului contract si inlocuieste orice intelegeri anterioare sau ulterioare, verbale sau scrise dintre acestea. Nu exista nici un fel de elemente secundare legate de intelegerea dintre parti care sa nu fi fost reflectate in contract.

**15.8.** Partile declara ca toate clauzele prezentului contract au facut obiectul negocierii intre parti, ca au citit si inteles prevederile prezentului contract si au consimtit la semnarea acestuia in forma in care este.

**15.9.** Contractul este in conformitate cu reglementarile si legile Romaniei in vigoare si va fi interpretat conform legilor din Romania.

Prezentul contract a fost incheiat, astazi ....., in 2 exemplare originale, ambele cu aceeasi forta probanta, cate unul pentru fiecare parte contractanta, din care unul a fost inmanat/ trimis turistului.

**Agentia**

**Turistul (numele si prenumele)**

**EXIMTUR ALBA IULIA - KOGAION GROUP SRL**

Administrator Dicu Angelo

Semnatura .....

.....,

Prin imputernicit ( numele agentului de tursim): .....

Semnatura .....

Stampila