

## **Contract de comercializare a pachetelor**

de servicii turistice privind pachetul de servicii de calatorie

Nr. .... / din data .....

### **Părțile contractante**

**Societatea Kogaion Group S.R.L., franciza EXIMTUR Alba Iulia**, cu sediul în Alba Iulia, str Aron Pumnul, nr 5. 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 ....., email.....

### **I. OBIECTUL CONTRACTULUI**

#### **Obiectul contractului il constituie:**

**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.

**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.

**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**

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;

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.

In cazul in care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, 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.

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

Pretul total al pachetului este de ..... EUR, 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 inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

#### Modalitati de plata:

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

a) Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania (denumite TIPP): conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

b) Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania (denumite TIPC): 100% avans din pret la incheierea contractului;

c) Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei (denumite TEPP): conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

d) Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei (denumite in continuare TEPC):

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

-100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;

TEPC.d2. – combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:

-conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;

e) Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare prin EXIMTUR Alba Iulia de la Organizatori (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), Grupul FTI, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

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, in limita locurilor disponibile:

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

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

-40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 60% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

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

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

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

-100% avans din pretul biletului de avion in momentul rezervarii biletului de avion si esalonat, conform conditiilor specifice de incasare, pentru serviciile de calatorie la sol si a tipului de oferta contractat, specificate in Bonul de comanda; TEREV.e1.6. – oferte nerambursabile (non refundable):

-100% din pret la momentul rezervarii;

**TEREV.e2. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – Travel Hub X Srl, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

TEREV.e2.1. – pachete de servicii de calatorie, oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

-50 % avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 50 % din pret se achita pana cu cel tarziu 30 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

TEREV.e2.2. – oferte nerambursabile (non refundable) sau Last Minute, in limita locurilor disponibile:

-100% avans din pret la momentul rezervarii;

IMPORTANT - In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de prevazute, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Bonul de comanda.

TEREV.e3. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – TEZ TOUR SRL, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:

TEREV.e3.1. – pachete de servicii de calatorie: -30% - in 7 zile de la primirea confirmarii. 70% - cu 21 de zile inainte de plecare

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

-100% avans din pret la momentul rezervarii;

In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de prevazute, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Bonul de comanda.

**TEREV.e4. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – REZEDA WORLD TRAVEL SRL, intermediate 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. Condițiile 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 calatorul 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 efectuării plății.

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;

**TEREV.e5. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – Cruise Hub Srl, intermediate de EXIMTUR Alba Iulia.**

TEREV.e5.1 – Informatiile cu privire la datele scadente de plata si la politica de anulare, se vor regasi pe fiecare Bon de Comanda aferent fiecarei rezervari.

TEREV.e5.2 - In cazul ofertelor cu tarif de „earlybooking (inscrieri timpurii)” sau a ofertelor speciale, daca nu se respecta termenele de plata din oferta, Agentia are dreptul de a anula rezervarea.

**TEREV.e6. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – Mr Peter Company Srl, intermediate de EXIMTUR Alba Iulia.**

TEREV.e6.1 – Informatiile cu privire la datele scadente de plata si la politica de anulare, se vor regasi pe fiecare Bon de Comanda aferent fiecarei rezervari.

TEREV.e6.2 - In cazul ofertelor cu tarif de „earlybooking (inscrieri timpurii)” sau a ofertelor speciale, daca nu se respecta termenele de plata din oferta, Agentia are dreptul de a anula rezervarea.

**TEREV.e7. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – Toco Tour Srl, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia.**

TEREV.e7.1 – Informatiile cu privire la datele scadente de plata si la politica de anulare, se vor regasi pe fiecare Bon de Comanda aferent fiecarei rezervari.

TEREV.e7.2 - In cazul ofertelor cu tarif de „earlybooking (inscrieri timpurii)” sau a ofertelor speciale, daca nu se respecta termenele de plata din oferta, Agentia are dreptul de a anula rezervarea.

**TEREV.e8. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – Tui Travel Center societatea SC German Touristik Group SRL, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia.**

TEREV.e8.1 – Informatiile cu privire la datele scadente de plata si la politica de anulare, se vor regasi pe fiecare Bon de Comanda aferent fiecarei rezervari.

TEREV. e8.2. In cazul pachetelor (cu transport inclus, de tip charter sau zbor pe curse regulate), plata se va face dupa cum urmeaza: a. Pentru rezervarile cu reduceri tip Early Booking: • 20% din valoarea pachetului se achita la momentul efectuării rezervării; • 80% din valoarea pachetului se va achita cu 21 de zile inaintea datei de plecare; b. Pentru rezervarile la tarif de Oferta Generala: • 20% din valoarea pachetului se achita la momentul efectuării rezervării; • 80% din valoarea pachetului se va achita cu 21 de zile inaintea datei de plecare; c. In cazul rezervarilor de tip Last Minute (avand 21 de zile mai putin de 21 de zile inaintea datei de plecare): 100% din valoarea pachetului se achita la momentul efectuării rezervării;

**SC KOGAION GROUP SRL – Agentia EXIMTUR Alba Iulia.**

**Banca Transilvania.**

- **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**

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.

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.**

Nivelul taxelor sau al comisiunilor 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

**(b) 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.

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

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

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

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

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;

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

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

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

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

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.

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.

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.

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.

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**

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.

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.

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.

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;

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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 inscrise 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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**

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:

1. refuzul Calatorului de a achita diferenta pentru pachetul de servicii de calatorie rezervat;
2. 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.
  1. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
  2. 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;
  3. Calatorul nu poate pleca in sejur/calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul 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 graniceri/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:

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;

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;

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

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;

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;

**Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de EXIMTUR Alba Iulia de la Organizatori cu sediul in UE sau in Romania**, 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, intermediare prin EXIMTUR Alba Iulia– WORLD OF TUI (TUI,ATI), Grupul DERTOUR (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAX), Grupul FTI:**

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 neaprezentare;

**TEREV.e1.2.** – circuite cu motocicleta, pachete de golf, pachete Airtours Private Travel, pachete TUI a la carte, intermediare prin EXIMTUR Alba Iulia – 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 neaprezentare;

**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 neaprezentare;

**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;

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

**TEREV.e2. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – Travel Hub X Srl, intermediare de EXIMTUR Alba Iulia:**

TEREV.e2.1. – pentru pachete de servicii de calatorie, oferta standard si early booking, in limita locurilor disponibile:

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

b) 90 % 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. – oferte nerambursabile (non refundable) sau last minute, 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, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

**TEREV.e3. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in Romania – TEZ TOUR SRL, intermediare 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) 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.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 .

TEREV.e3.3., intotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

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

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

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.

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.

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

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

**TEREV.e5 - Termenele de anulare sunt prevazute pentru fiecare produs al Agentiei Organizatoare Cruise Hub Srl pe Bonul de Comanda aferent contractului.**

In cazul rezervarilor de tip Early Booking, First Minute, Last Minute sau oricare tip de oferta speciala, penalizarea pentru anulare/ modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului.

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

**TEREV.e6 - Termenele de anulare sunt prevazute pentru fiecare produs al Agentiei Organizatoare Mr Peter Company Srl pe Bonul de Comanda aferent contractului.**

In cazul rezervarilor de tip Early Booking, First Minute, Last Minute sau oricare tip de oferta speciala, penalizarea pentru anulare/ modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului.

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

**TEREV.e7 - Termenele de anulare sunt prevazute pentru fiecare produs al Agentiei Organizatoare Toco Tour Srl pe Bonul de Comanda aferent contractului.**

In cazul rezervarilor de tip Early Booking, First Minute, Last Minute sau oricare tip de oferta speciala, penalizarea pentru anulare/ modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului.

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

**TEREV.e8. - Termenele de anulare sunt similare cu cele de plata si sunt prevazute pentru fiecare produs al Agentiei Organizatoare Tui Travel Center societatea SC German Touristik Group SRL, in Bonul de Comanda aferent contractului.**

## **VII. ASISTENTA SI RECLAMATII**

Calatorul 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;

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

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

- a) apeland la serviciul de asistenta al EXIMTUR Alba Iulia la tel. +40745945235
- b) prin e-mail la adresa: [albaiulia@eximtur.ro](mailto:albaiulia@eximtur.ro)
- c) prin telefon 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.

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

(a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau

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

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază

neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut la p. 4.3. din prezentul contract.

În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, Călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plată unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

## **VIII. ASIGURARI**

Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței EXIMTUR Alba Iulia, pentru pachetele de servicii de călătorie în 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, București, 011822, Tel. +40214057420, Fax: +40213114490, e-mail: office@omniasig.ro. Polita de asigurare în cazul insolvenței: Seria I, Nr. 57333, emisă de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, valabilă până la 31.10.2023, este afișată pe pagina web: <https://www.holidayshop.ro/despre-noi/>

Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

- În cazul producerii evenimentului asigurat, Călătorul (denumit în continuare Beneficiar) va solicita EXIMTUR Alba Iulia, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat.
- În termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligația de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Documentele justificative constau, în principal, în:

a) contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat;

b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de călătorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc.);

c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în 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.

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.

Despagubirea aferenta Politei de asigurare in cazul insolventei (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.

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

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.

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.** Calatorul 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 0213037837, Fax: 004 0213037893
- **Web:** <http://turism.gov.ro>
- **E-mail:** [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro)

## **IX. FORTA MAJORA**

Potrivit Codului civil raspunderea este inlaturata atunci cand prejudiciul este cauzat de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, 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.

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 aceeasi data, de asemenea, se obliga sa-i comunice data incetarii situatiei de forta majora.

Pentru perioada de forta majora nici una dintre parti nu datoreaza penalizari sau despagubiri. Forta majora nu scuteste inasa 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 inscrieri/etc. ale Agenției puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

## **XI. CLAUZE SPECIALE**

Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, calatorul 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>.

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 exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

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.

Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentiilor 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**

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 și libera circulație a acestor date, inclusiv și fără a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora, asigurarea măsurilor tehnice și organizatorice de securitate și protecția datelor cu caracter personal, conform legii.

În prezenta clauză, termenii "prelucrare", "persoana imputernicită de operator", "persoana vizată" și "date cu caracter personal" vor avea definiția dată în Regulament.

Obiectul, durata, natura și scopul prelucrării datelor cu caracter personal ale calatorului, precum și tipul datelor personale și categoriile de persoane vizate sunt:

- Obiectului prelucrării constă în următoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, domiciliu, număr de telefon, CNP, serie și număr carte de identitate. Orice altă categorie de date va fi notificată calatorului și utilizatorilor ca fiind procesată și necesară de către Agenție.

- Durata prelucrării este echivalentă cu perioada de timp cuprinsă între momentul exprimării acordului de prelucrare și a încheierii contractului și data la care calatorul sau reprezentantul legal al acestuia va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, cu excepția în care Agenția va prelucra datele în virtutea unei obligații legale.

- Natura și scopul prelucrării - Intermedierea și/sau comercializarea serviciilor/pachetelor de servicii de călătorie, conform comenzii Calatorului.

- Categoriile persoanelor vizate sunt: calatorii /pasagerii și membrii familiilor care călătoresc împreună cu aceștia.

### **Drepturile persoanei vizate:**

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

Destinatarii datelor cu caracter personal: orice persoană fizică sau juridică-autoritate publică, unități hoteliere, sisteme de rezervări, companii de transport, companii de asigurări medicale;

Dreptul de acces presupune ca Beneficiarul/persoana vizată are dreptul de a obține din partea Agenției o confirmare că se prelucrează sau nu date cu caracter personal care o privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la modalitatea în care sunt prelucrate;

Dreptul la portabilitatea datelor – Calatorul /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 a 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.

Dreptul la stergerea datelor: - Calatorul /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 societatilelor informatinale;

Dreptul la opozitie vizează dreptul Calatorul/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/ Calatorul are dreptul de a se opune prelucrării in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare.

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

a) Persoana vizata/ Calatorul contesta exactitatea datelor, pentru o perioada care ii permite operatorului sa verifca exactitatea datelor;

b) prelucrarea este ilegala iar persoana vizata/ Calatorul 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/Calatorul s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale operatorului prevaleaza asupra celor ale persoanei vizate.

Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizata/ Calatorul 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/calatorul si un operator de date/Agentia;

b) este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica Operatorului Çi care prevede, de asemenea, masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale persoanei vizate/calatorului; sau

c) are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate/calatorului

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 comunicarii, sau pentru luarea masurilor solicitate;

- fie sa refuze sa dea curs cererii.

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

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

Agentia va:

a) prelucreaza datele cu caracter personal ale calatorului 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 calator;

d) prelucreaza datele cu caracter personal ale calatorului 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 calatorului prin masuri tehnice si organizationale, in masura posibilitatilor, la asigurarea exercitarii drepturilor acestora prevazute in Capitolul III al Regulamentului;

f) notifica calatorul 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 calatorului transmise, stocate sau prelucrate in orice alt mod) si vor informa calatorul asupra evolutiilor relevante. Notificarea transmisa calatorului 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 calatorului, Agentia va furniza orice informatii aditionale cu privire la incalcare si va asista calatorul la notificarea incalcarii catre Autoritatea de supraveghere si/sau persoanele vizate implicate;

g) distruge sau vor returna calatorului 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 calatorului, caz in care va informa calatorul in acest sens;

h) furniza calatorului 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:

Calatorul contestă exactitatea datelor, pentru o perioada care ii permite Operatorului sa verifice exactitatea datelor;

Prelucrarea este ilegala, iar calatorul se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea utilizarii lor;

Agentia nu mai are nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrării, dar calatorul i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta;

Calatorul s-a opus prelucrării, pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale Operatorului prevaleaza asupra celor ale calatorului.

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 calator, pentru protejarea datelor cu caracter personal impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvaluirii sau accesului neautorizat, precum si impotriva oricarei alte forme de prelucrare ilegale.

Agentia nu va putea utiliza datele cu caracter personal primite de la calator pentru alt scop decat cele stabilite de calator (inclusiv in scopuri de reclama, marketing si publicitate și nu va include datele cu caracter personal ale calatorului 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 calatorului.

#### **Agentia va asigura:**

- i. Fiabilitatea oricarui angajat sau personal al subcontractorului care are acces la datele cu caracter personal ale calatorului;
- ii. Ca toti angajatii si personalul subcontractorului implicati în prelucrarea datelor cu caracter personal ale calatorului 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 calatorului 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 calatorului.

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

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

- i) sa notifice Autoritatile 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 calatorului 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.

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.

### **XIII. SOLUTIONAREA LITIGIILOR**

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.

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

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”)**

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.

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.

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**

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.

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

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.

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.

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.

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

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.

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.

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 calatorului.

Agenția de turism

**EXIMTUR Alba Iulia - KOGAION GROUP SRL**

**Director General: Dicu Angelo**

Semnătura .....

**Prin împuternicit (numele agentului de turism):**

**Angelo Dicu**

Semnătura .....

Calatorul

Numele si prenumele:

.....

Semnătura .....