

## Partile contractante

**SC TOP TRAINING & CONSULTING SRL** cu sediul în BRASOV, Str. N. Balcescu, Nr. 56, numar de înregistrare la Registrul Comerțului J08/2172/2004, cod unic de înregistrare fiscala RO 16770650, cont bancar LEI - RO48 RZBR 0000 0600 0735 7949, cont bancar EURO – RO82 RZBR 0000 0600 0760 6433 deschise la Raiffeisen Bank, tel/fax 0268/314110, [office@nemotour.ro](mailto:office@nemotour.ro), titulară a Licenței de Turism Nr. 477/ 08.01.2019 – cu termen de valabilitate nelimitat, Brevet turism: 10058/29.06.2005 pentru **Agencia de Turism NEMO TOUR**, cu sediul în BRASOV, Str. Saturn, Nr. 32, operator de date cu caracter personal, notificat la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal fiind înregistrat cu Nr. 30073/24.10.2013, reprezentata legal prin Dl. SZEKELY GYULA, în calitate de Administrator, denumita în continuare **Agentia**,

**Domnul/Doamna** ....., în calitate de **CALATOR/Reprezentant al CALATORULUI**, au convenit la încheierea prezentului contract

## I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agentie a pachetului de servicii de calatorie/a unui serviciu de calatorie înscris în voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie. Acestea pot fi atat produse proprii Nemo Tour cat si pachete de servicii de calatorie ale altor agenții de turism organizatoare, în sensul prevăzute art.3 din O.G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate în oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

1.3. În cazul vanzării pachetelor proprii si a serviciilor asociate, agentia Nemo Tour ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, în masura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agenției. Agenția poate avea si calitatea de agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale în vigoare si contractelor încheiate cu alte agentii de turism organizatoare (altele decat Nemo Tour). Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, în caz de insolventa. La achiziționarea acestui tip de servicii, Agenția va informa corespunzător Calatorul despre aceste garanții.

1.3 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare împotriva insolventei Agentiei:

- a) pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai puțin de 24 ore, cu exceptia situatiei în care acestea includ cazarea peste noapte;
- b) pachetele si serviciile de calatorie asociate, achizitionate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, încheiat între un comerciant si o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;
- c) serviciile unice;

## II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie după caz în oricare din următoarele situații:

a) în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon si/sau mijloace electronice;

b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatroul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax, etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agentia poate solicita un avans cuprins între 20 – 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plata, Agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează Agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, daca acesta nu opteaza pentru o varianta alternativa.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul pachetelor de servicii de calatorie achiziționate la distanta, se considera acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

a) Exprimarea acordului/acceptului 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/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie în baza facturii emise de Agentie.

2.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr.2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

2.5. Informațiile privind starea pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori în privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizari, attentionari sau alerte.

## III. Prețul contractului și modalități de plata

3.1. Prețul total al contractului este:....., și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, inclusiv toate taxele, comisioanele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziția calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor de calatorie în regim early booking, reducerea este inclusa în pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anularea rezervării cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip early booking determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans cuprins între 20 – 50% din prețul stabilit sau, dupa caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile de calatorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de calatorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează: plata integrală cu cel puțin 30 zile înainte de începerea sejurului.

Condițiile de plata de mai sus se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/ confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

3.3. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare comunicat de Banca Raiffeisen în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.4. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care calatorul renunță la pachetul de servicii de calatorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie de către calator, agenția de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite calatorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.6. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

3.7. Platile se pot face, direct la sediul Agenției, prin virament sau depunere directă în conturile Agenției, conturi care sunt deschise în următoarele bănci:

Banca	Cont RON	Cont EURO	Cont DOLARI
RAIFFEISEN BANK	RO48RZBR0000060007357949	RO82RZBR0000060007606433	
ING BANK	RO54INGB0000999901541851	RO43INGB0000999901541952	RO12INGB0000999905755123
BANCA TRANSILVANIA	RO88BTRLRONCRT0508823601	RO38BTRLEURCRT0508823601	
ALPHA BANK	RO30BUCU689202802511RO01	RO84BUCU689202802511EU01	

3.7. În cazul în care calatorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv calatorului.

3.8. Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite calatorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie în baza cărora calatorul poate efectua serviciile de calatorie achiziționate.

#### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. Agenția își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract înainte de începerea executării pachetului, dacă aceste modificări sunt neesențiale și a informat calatorul cu cel puțin **24 de ore** înainte de data începerii calatoriei.

În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale ale calatorului pe care agenția le-a acceptat, etc. aceasta are obligația de a informa calatorul cu cel puțin **10 zile** înainte de data începerii calatoriei.

În cazurile prevăzute la pct. **4.4 lit. b) și c)**, informarea se va face în timp util pentru a permite calatorului să decidă începerea calatoriei.

4.3. Agenția poate modifica prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) a nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.4. Agenția este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprezvizibil și inevitabil.

4.5. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms, etc.), cu cel puțin 3 zile, dar nu mai puțin de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații, în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate în bonul de comandă:

a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse (mai puțin avion);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

4.6. Agenția acordă asistenta adecvată fără întârzieri nejustificate calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sanătate, autoritățile locale și asistenta consulară; și

b) acordarea de asistență calatorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de calatorie alternative.

Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în nici un caz costurile efective suportate de Agenție.

4.7. Agenția este obligată să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de calatorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, sau în cea mai apropiată variantă față de cea inițială. Părțile convin că sensul expresiei „o parte semnificativă din serviciile de calatorie” este acela potrivit căruia serviciile cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestată, din cauze obiective.

4.9. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a pretului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordată este inadecvată.

4.10. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea pretului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.11. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile menționate la p. 4.9 și 4.10 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

4.12. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția Nemo Tour. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntririi acestui număr minim, fee tarifele pot fi majorate proporțional, fee excursia poate fi anulată, călătorii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilitate.

4.13. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului

4.14. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și amplasarea acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

## **V. Drepturile și obligațiile Călătorului**

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. Între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, biletul de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc).

În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în afara României, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, după ora 14:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.).

În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme sau neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

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

5.3. În cazul în care prețul stabilit în contract este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la **cap. IV pct. 4.2.** privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul aplicării clauzelor prevăzute în **cap. IV pct. 4.4. literele b) și c)**, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) încetarea contractului fără plata penalităților sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile **cap. IV pct. 4.2.** se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul **pct. 5.4.** sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la **pct. 5.6.**, călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;
- (ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2-6 zile;
- (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la **cap. IV pct. 4.4 lit. b)**.

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor **cap. VI** din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. Prin excepție de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreun penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.

- 5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de calatorie, în condițiile art. 5.9., calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.
- 5.11. În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator. Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la **cap. VI** din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
- 5.12. Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
- 5.13. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor de calatorie. În cazul în care calatorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
- 5.14. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, imputernicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
- 5.16. Agenția recomandă calatorilor contactarea acestora cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 5.18. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 5.19. Calatorul are dreptul să facă cunoscut Agenției solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate decâtre Agenție. Nici o cerință specială a Călătorului nu se considera acceptată dacă nu este înscrisă în contract.
- 5.20. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.
- 5.21. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de calatorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri. Limitarea răspunderii**

- 6.1. În cazul în care calatorul renunță la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
  - 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 zile calendaristice înainte de data plecării;
  - 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program
  - 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special (de exemplu, "Early Booking", "Inscrieri Timpurii", "Oferte Speciale", "Last Minute", etc) sau alte programe de înscrieri timpurii, indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.**
- 6.1.1. Condițiile de anulare/penalizare indicate la **art. 6.1.** sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI, etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va suporta și eventualele taxe (de exemplu: taxă pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.
- În cazul în care există Anexe la prezentul contract, în care sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele standard prezentate la punctul 6.1., întotdeauna se aplică exclusiv penalizarile din Anexe, care fac parte din contract.**
- 6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se considera reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizarilor prevăzute la **pct. 6.1.** din prezentul contract
- 6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care calatorul nu dorește un alt serviciu turistic.
- În situația în care calatorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de calatorie inițiale. În cazul în care calatorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.
- 6.4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
- 6.5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.
- 6.6. Agenția/Intermediarul este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea calatoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde calatorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de calatorie.
- 6.7. Penalizările echivalente cu cele indicate la **punctul 6.1. lit. c) sau d)** se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.
- 6.8. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- 6.9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Valoarea maximă a despăgubirii acordate de Agenție nu poate depăși dublul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.
- 6.10. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.
- 6.11. Toate sumele menționate la **pct. 6.1, 6.2, 6.5, 6.6 și 6.7** din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **VII. Reclamatii**

7.1. Calatorul poate solicita asistenta imediata la reprezentatul partenerului local/reprezentatul Agentiei la destinatie sau de la partenerii locali ai Agentiei. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informarile de plecare pe care Calatorul le primeste impreuna cu documentele de calatorie.

7.2. **Calatorul trebuie sa informeze Agentia fara intarzieri nejustificate, pe durata sejurului,** daca este nemulțumit sau daca el constata orice neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus in prezentul contract, ținând cont de circumstanțele cazului.

**Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta:**

**Telefon: . . . . . 0040722 254501(serviciu de asistenta NON STOP); 0040268 314110 . . . . .**

**E-mail: . . . . . office@nemotour.ro . . . . .**

7.3. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare, are dreptul de a întocmi o sesizare în scris, formulată clar și explicit pe care sa o prezinte direct la sediul Agentiei sau la adresa de email: [office@nemotour.ro](mailto:office@nemotour.ro). Aceasta va contine deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile care să susțină neconformitățile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat.

7.4. Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau

(b) remediarea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile și inevitabile, dupa cum este prevazut la **punctul 4.4.** din prezentul contract.

7.5. In cazul in care Agentia nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil, Calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare, fiind obligat să facă dovada existenței unei/unor neconformități. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

7.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri

7.7. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată partial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmand ca in termen de 30 zile calendaristice Agentia să comunice Calatorului raspunsul la reclamație.

In situatia in care Calatorul nu face sesizare pe durata sejurului sau daca depaseste termenul de formulare a sesizarii la intoarcere din calatorie, Agentia este exonerată de orice raspundere.

## **VIII. Asigurari**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei agentiei de turism Nemo Tour pentru pachetele de servicii de calatorie in care Nemo Tour are calitatea de Organizator la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cu sediul în București, Str. Aleea Alexandru, Nr.51, Sector 1, 011822, telefon +4021-4057420, fax: +4021-3114490, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro). Polița de asigurare in cazul insolventei este: Seria I, Nr. 51777/01.01.2019, valabila pana la data de 31.12.2019 si este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.nemotour.ro>.

8.2. In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit in continuare Beneficiar) va solicita Agentiei (Asiguratului), 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.

In termen de maxim 45 zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite Asiguratorului (OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.) o cerere de despagubire insotita de documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat;
- fotocopia documentelor de plata aferente contractului (facturi, chitante, ordine de plata, etc.);
- fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care Agentia atestă faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului;
- despagubirea fiecarui contract nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere;
- Despagubirea aferenta va fi platita:

- Calatorilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cererile de despagubire in termenul mentionat mai sus.
- in limita sumei asigurate prin polita;
- in termen de 30 zile calendaristice de la data primirii de catre Asigurator a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat mai sus;

Despagubirea se plateste Calatorului in moneda in care a fost facuta plata. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat. 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

**8.3. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală 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 a altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de calatorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.**

8.4. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar între Calator și Societatea de asigurari.

## **IX. Clauze speciale**

9.1 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 fiecărei țari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

9.2. Agentia recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul căreia 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 exonerată de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

9.3. 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)**

## **X. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt urmatoarele:**

- a) formularul de informare precontractuala;
- b) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

- c) programul de calatorie, dupa caz;
- d) informare plecarea (dupa caz) cu datele de contact ale ghizilor/ furnizorilor locali;
- e) alte anexe la contract
- f) cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, în format tiparit sau pe suport electronic.

#### **XI. Prelucrarea datelor cu caracter personal;**

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

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

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

11.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

11.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

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

12.1. 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.

12.2. 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 competent

12.3. [Cererea de aplicare SAL](#), [Lista de consilieri SAL](#), [Procedura SAL](#) si [legislatia aplicabila](#) pot fi consultate aici <https://anpc.ro/categorie/1271/sal>

#### **XIII. Dispozitii finale**

13.1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

13.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

13.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

13.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/ 2018 (<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>). Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agentiei.

13.5. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract, Agentie i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

13.6. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vânzarea de catre Agentie a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

13.7. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

13.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

#### **SC TOP TRAINIG & CONSULTING SRL**

**Agentia de turism NEMO TOUR**

**Reprezentant legal: GYULA SZEKELY,**

**Functia: Administrator**

**Prin împuternicit .....**

**Semantura/Stampila:.....**

**Calator/ Reprezentantul calatorului,**

**Nume/ Prenume:.....**

**Semnatura .....**