

# CONTRACT-CADRU de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. .... din .....

## 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, Bd. 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 intermediara**,

si

**Domnul/Doamna: .....** ce este **CALATOR/Reprezentant al CALATORULUI**, au convenit la încheierea prezentului contract în care

**Agentia organizatoare este: .....**

## I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agentia Intermediara a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie.

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

1.3. Agenția Nemo Tour are calitatea de agenție de turism intermediara, conform prevederilor legale în vigoare și contractelor încheiate cu alte agentii de turism organizatoare. Pentru aceste tipuri de pachete Agentia Organizatoare oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, în caz de insolventa. La achiziționarea acestui tip de servicii, Agenția Intermediara va informa corespunzător Calatorul despre aceste garanții.

1.3 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare împotriva insolvenței Agenției Organizatoare:

- Pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai puțin de 24 ore, cu exceptia situatiei în care acestea includ cazarea peste noapte;
- 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;
- serviciile unice de calatorie;

## II. Încheierea contractului

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

- 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;
- în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentia Intermediara, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă.

Este responsabilitatea Agenției Intermediare de a informa calatorul 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 Intermediara 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 înainte plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plata, Agentia Intermediara isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

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 Intermediare penalități conform cap. VI din prezentul contract.

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, dacă acesta nu optează 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 pentru pachetele de servicii de calatorie există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre Agentia Intermediara a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie în baza facturii emise de Agentia Intermediara.

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 pct. 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 o dată 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>. 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, **taxa de serviciu (25 de euro/persoană cu vârsta mai mare de 02 ani)** și alte costuri suplimentare suportate de Agentia Intermediara. 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 Agenției Intermediare, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pefactură.

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. Taxa de servicii, ce reprezinta contravaloarea muncii depuse pana la acel moment în beneficiul calatorului (cautarea variantelor de vacanta, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu calatorul, întocmirea si semnarea contractului si a documentelor de calatorie, operatiuni de incasare si de plati etc.), adusa la cunoștința călătorului conform prevederilor pct.3.1., va fi reținută de Agenția Intermediara doar la încetarea contractului în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu: calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, dar fara a se limita la acestea, conform prevederilor pct. 6 alin. 2 coroborate cu pct. 13 alin. 4 din OG nr. 2/2018, pct. 1341 alin.1 și pct. 1635 alin.1 din Codul Civil.**

**3.3. Modalitati de plata:**

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

În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală pentru serviciile de calatorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, se va face

conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

Condițiile de plată 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).

**3.4.** 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 pct. 290 alin 2 Cod Fiscal.

**3.5.** Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare 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.

**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 desfasurare pe teritoriul României.

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

Banca	Cont RON	Cont EURO
<b>RAIFFEISEN BANK</b>	RO48RZBR0000060007357949	RO82RZBR0000060007606433
<b>ING BANK</b>	RO54INGB0000999901541851	RO43INGB0000999901541952
<b>BANCA TRANSILVANIA</b>	RO88BTRLRONCRT0508823601	RO38BTRLEURCRT0508823601
<b>ALPHA BANK</b>	RO30BUCU689202802511RO01	RO84BUCU689202802511EU01

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

**3.9.** 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.

**3.10.** Pretul contractului este valabil la momentul încheierii acestuia, fiind aplicabil exclusiv pachetului de calatorie și implicit a condițiilor specifice ale ofertei alese la momentul încheierii contractului. Orice modificare a pretului pachetului contractat aparută ulterior încheierii prezentului contract nu poate fi aplicată retroactiv contractului încheiat (de exemplu: ofertele Last Minute/ Non-refundable) și nici nu îndreptățește Calatorul la rezilierea prezentului contract. Agenția Organizatoare își păstrează dreptul de a emite sau retrage oferte pentru serviciile prestate, de a le aplica unui număr limitat de camere, de a le oferi la vânzare pentru o perioadă limitată de timp etc. pentru a impulsiona vânzarile, ofertele respective nefiind aplicabile pachetelor deja achiziționate/ contractului deja aprobat de parte. Pretul contractului este definitiv la momentul confirmării rezervării în scris.

#### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției Intermediare și ale Agenției Organizatoare**

**4.1.** Agenția Intermediară 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 Intermediară poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

**4.2.** Agenția organizatoare își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract înainte de începerea executării pachetului, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și calatorul a fost informat 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 Organizatoare le-a acceptat, etc. aceasta are obligația de a informa calatorul prin intermediul Agenției Intermediare cu cel puțin **20 zile** înainte de data începerii calatoriei. În cazurile prevăzute la **cap. VI pct. 6.10 lit. b) și c)**, informarea se va face în timp util pentru a permite calatorului să decida începerea calatoriei.

**4.3.** Agenția Organizatoare 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:

- pretul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, impuse de țări terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau
- 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 Organizatoare își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a fi notificată calatorii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare. Pentru modificările sau anularile făcute de Agenția Organizatoare din aceste motive, nu se datorează calatorului nici o despăgubire. De asemenea, în situația în care calatorul renunță la calatorie după ce Agenția Organizatoare a fost nevoit din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează penalități, conform pct. 6.1 și altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală. Neaprezentarea la imbarcare, refuzul de imbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea tarifului plătit.

În cazul anularii calatoriei de către Agenția Organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau când turistul renunță la calatorie, după ce Agenția Intermediară l-a informat asupra modificărilor intervenite, se va restitui suma plătită de turist reținând taxa de serviciu de 25 euro/persoană cu vârsta mai mare de 02 ani din, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul calatorului (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discuții, negocieri, inclusiv cu calatorul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de calatorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.). Restituirea sumelor către calator se va face în termen de 14 zile de la data încetării contractului.

În cazul anularii calatoriei turistice din cauze de forță majoră sau caz fortuit (calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, închideri temporare totale sau parțiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restricții de calatorie de către autoritățile naționale române sau străine ori de cele internaționale etc.), alternativ restituirea sumei platite de calator în condițiile menționate mai sus, sau se oferă acestuia vouchere valorice (note de credit) pe întreaga sumă achitată, care se poate folosi pentru cumpărarea altor produse turistice ale Agenției Organizatoare. Eliberarea voucherului valoric se face în conformitate cu Recomandarea Comisiei Europene din 13.05.2020 care se referă la voucherele pe care transportatorii sau organizatorii de pachete turistice le pot propune pasagerilor sau călătorilor în schimbul rambursării în bani. De asemenea, tot alternativ, calatorul va putea opta pentru schimbarea perioadei de calatorie menținerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, în funcție și de condițiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferențe de preț.

**4.5.** Agenția Intermediară 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 02 zile, dar nu mai puțin de 02 zile înainte de data plecării, următoarele informații, în cazul în care acestea au suferit modificări, fata de cele stipulate în bonul de comandă:

- orarele, 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);
- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului;
- 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 Organizatoare acordă asistență adecvată fara întârzieri nejustificate calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

- furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistenta consulară;
- acordarea de asistență calatorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de calatorie alternative. Agenția Organizatoare 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

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

4.8. Atunci când o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia Organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât 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 schimbării cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeași locatie, sau in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala. Părțile convin ca sensul expresiei „o parte semnificativa din serviciile de calatorie” este acela potrivit căruia serviciile cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestata, din cauze obiective. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata in prezentul contract, Agentia Organizatoare acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

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

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

4.10. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia Organizatoare asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.4 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

4.11. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia Nemo Tour.

4.12. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie avand in componență și asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia Intermediara si nici Agentia Organizatoare nu sunt răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta oră decât cea înscrisă în programul de calatorie. 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 in materie de compensare și de asistență a pasagerilor in 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 calatorie ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului

4.13. 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 calatorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.14. Imaginile prezentate pe site-urile Agentiei Intermediare si Agentiei Organizatoare cu privire la unitatile de cazare nu pot fi considerate contractuale si nici nu creeaza obligatii pentru Agentia Intermediara si Agentia Organizatoare, acestea fiind doar informative, fiind valabile exclusiv pentru acele spatii fotografiate din cadrul unitatii de cazare si doar la momentul efectuării fotografiilor. Agentia Intermediara si Agentia Organizatoare face toate eforturile posibile pentru informarea corecta a Calatorului, dar nu poate sa-si asume responsabilitatea pentru posibilele diferente.

#### **V. Drepturile și obligațiile Calatorului**

**5.1.** În cazul în care calatorul 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 calatorie contractat, in urma acordului Agentiei Organizatoare, cu obligația de a anunța în scris Agenția Intermediara cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia Intermediara (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate sicesionate.

**Pentru calatoriile in care mijlocul de transport este avionul,** cesiunea contractului poate fi efectuata numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei Intermediare(debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

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

În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în afara României, calatorul 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 functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

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

**5.3.** În cazul în care prețul stabilit în contract este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, calatorul poate inceta contractul, având inasa dreptul la rambursarea imediata a sumelor plătite.

**5.4.** Calatorul este obligat să comunice Agentiei Intermediare, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevazute la **cap. IV pct.4.2** si **pct.4.4** privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea calatoriei, iar în cazul aplicării clauzelor prevăzute în **cap. VI pct. 6.10. literele b) și c)**, hotărârea sa de a opta pentru:

a) incetarea contractului fără plata penalităților, mai puțin taxa de serviciu de 25 euro/persoana cu varsta mai mare de 02 ani (descrisa in pct. 3.2)

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

**5.5.** În cazul în care calatorul decide să participe la calatoria asupra căreia s-au operat modificari în condițiile **cap. IV pct. 4.2 sau pct. 4.4** se consideră că toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care calatorul inceteaza contractul în temeiul **pct. 5.4**,sau Agentia Organizatoare anulează călătoria turistica înaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) Să accepte la același preț un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioară, propus de Agentia Organizatoare;

b) să accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioară propus de Agentia Organizatoare, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de calatorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat sumele achitate în virtutea contractului, mai puțin taxa de serviciu de 25 euro/persoana cu varsta mai mare de 02 ani (descrisa in pct. 3.2)

**5.7.** În toate cazurile menționate la **pct. 5.6**, calatorul are dreptul să solicite Agentiei Organizatoare 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 facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in bonul de comanda, iar Agentia Intermediara a informat in scris calatorul cu cel puțin:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;

(ii) 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre 2-6 zile;

(iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza 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 unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele

prevăzute la **cap. VI** pct. 6.10 lit. b).

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

**5.8.** Calatorul 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 Intermediară pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor **cap. VI** din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.

**5.9.** Prin excepție de la punctul 5.8., calatorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreă penalitate de încetare, mai puțin taxa de servicii de 25 euro/persoana cu vârsta mai mare de 02 ani (descrișă în pct. 3.2) dar nu are dreptul la vreă despăgubire suplimentară, 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 înscriruri 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 în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția Intermediară va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

În cazul în care 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.

**5.11.** Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, taxa de parcare, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția Intermediară.

**5.12.** 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, card de sanătate național activ și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

**5.13.** Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din contract, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția Intermediară și nici Agenția Organizatoare nu au nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**5.14.** 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 Intermediară recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră <http://www.politiadefrontiera.ro>. 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 Intermediare (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția Intermediară și Agenția Organizatoare sunt exonerate de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**5.15. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), calatorul recunoaște și acceptă în mod expres posibilitatea ca, ulterior rezervării sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de calatorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acesteia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). În situația în care pachetul de servicii de calatorie sau serviciul simplu de calatorie poate fi executat, orice anulare/modificare poate interveni doar cu reținerea penalizărilor aferente. Pentru clarificare, aceste motive invocate de calator nu vor putea constitui, în nicio situație, motiv de anulare fără penalizare.**

**5.16.** Agenția Intermediară recomandă calatorilor contactarea acesteia 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 acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția Intermediară și nici Agenția Organizatoare nu se fac vinovate de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

**5.19.** Calatorul are dreptul să facă cunoscut Agenției Intermediare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate decâtre Agenția Organizatoare. Nici o cerință specială a Călătorului nu se considera acceptată dacă nu este înscrisă în contract sau în bonul de comandă.

**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 situația în care programul se poate organiza, respectând restricțiile determinate de pandemia Covid, calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii turistice în orice moment înainte de începerea executării pachetului, însă este obligat să plătească Agenției Intermediare o penalitate de încetare, după cum urmează:

- 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 30 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program

**d) 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", "Înscrieri 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 **pct. 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, 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 penalizările din Anexe, care fac parte din contract.**

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie 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 Intermediară are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la **pct.6.1.** din prezentul contract.

6.3. În cazul în care o ambasada refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția Intermediară prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.4. Agenția Intermediară și Agenția Organizatoare sunt exonerate de orice răspundere în cazul în care după începerea calatoriei, serviciul de grăniceri/poliția 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.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la **punctul 6.1. lit. c) sau d)** se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge 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.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agenția Intermediară la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. Agenția Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Valoarea maximă a despăgubirii acordate nu poate depăși dublul prețului total al pachetului de servicii de calatorie.

6.8. Agenția Intermediară și Agenția Organizatoare răspund 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 Organizatoare și Agenția Intermediară.

6.9. Toate sumele menționate la **pct. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 și 6.5** din prezentul contract, se vor reține de către Agenția Intermediară din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.10. Agenția organizatoare 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 Intermediară, nici Agenția Organizatoare, 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 imprevizibil și inevitabil.

## **VII. Reclamații**

7.1. Calatorul poate solicita asistenta imediata la reprezentatul partenerului local/reprezentatul Agenției Organizatoare la destinație sau de la partenerii locali ai Agenției organizatoare. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informările de plecare pe care Calatorul le primește împreună cu documentele de calatorie.

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

**Numar telefon:** .....

**E-mail:** .....

**Nume Agenție Organizatoare:** .....

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 la sediul Agenției Intermediare sau la adresa de email: [office@nemotour.ro](mailto:office@nemotour.ro), iar aceasta o va transmite mai departe catre Agenția Organizatoare. Sesizarea 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 în conformitate cu cerintele prezentului contract, Agenția Organizatoare remediază neconformitatea, cu exceptia cazului în care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

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

Daca Agenția Organizatoare, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului în care Agenția Organizatoare dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut la **punctul 4.5** din prezentul contract.

7.5. În cazul în care Agenția Organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil, Calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare, fiind obligat să facă dovada existenței unei/unor neconformități. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agenția de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

7.6. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substantial executarea pachetului, iar Agenția Organizatoare a omis sa o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere și, după caz, poate sa ceara reducerea pretului și/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 Agenției Intermediare o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmand ca aceasta sa o trimita Agenției Organizatoare, după care în termen de 30 zile calendaristice sa i se comunice Calatorului raspunsul la reclamație.

În situația în care Calatorul nu face sesizare pe durata sejurului sau dacă depășește termenul de formulare a sesizării la întoarcere din calatorie, Agenția Intermediară și Agenția Organizatoare sunt exonerate de orice raspundere.

## **VIII. Asigurari**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței agenției Organizatoare pentru pachetele de servicii de calatorie a la Societatea de Asigurare .....

8.2. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit în continuare Beneficiar) va solicita Agenției organizatoare (Asiguratorului), anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este și nu va fi în masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

În termen de maxim 45 zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite Asiguratorului o cerere de despagubire însoțită 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.);

- fotografiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;

- documentul prin care Agenția organizatoare atestă faptul ca nu a fost, nu este și nu va fi în masura sa execute obligatiile aferente contractului;

- despagubirea fiecarui contract nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere;

- Despagubirea aferenta va fi platita:

- Calatorilor care justifica dreptul la plata acestora și care au depus cererile de despagubire în termenul menționat mai sus.
- în limita sumei asigurate prin polița;
- în termen de 30 zile calendaristice de la data primirii de catre Asigurator a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat mai sus;

Despagubirea se plătește Calatorului în moneda în care a fost făcută plata. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin Polița, indiferent de numărul Beneficiarilor, despagubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin Polița și 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 destinație ori a unei asigurări storno sau a altor tipuri de asigurări de calatorie. Agenția Intermediară recomandă 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. Agenția Intermediară nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției Intermediare, 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 confirmă ca a luat la cunoștință de condițiile, drepturile și obligatiile din prezentul contract, cât și condițiile generale de calatorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe român (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro>.

9.2. Agenția Intermediară recomandă instalarea aplicațiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul căreia turistii pot primi toate alertele de calatorie și oricare altă informație necesară desfășurării în siguranță a calatoriei și care se găsesc la [https://www.mae.ro/app\\_cs](https://www.mae.ro/app_cs).

Agenția Intermediară recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră, dar este exonerată de orice raspundere în cazul imposibilității efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsă sau lipsite de valabilitate.

9.3. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism stabilite pe teritoriul României este:

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

- a) formularul de informare precontractuala;
- b) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- c) programul de calatorie, după caz;
- d) informare plecare (după caz) cu datele de contact ale ghizilor/ furnizorilor locali;
- e) alte anexe la contract
- f) cataloage/pliante/oferte/alte înregistrări/etc. puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

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

11.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Calatorul va furniza Agenției Intermediare datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenția Intermediară. De asemenea, Calatorul, declară ca este titular al drepturilor parintesti și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

11.2. Calatorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor personale, acesta se poate adresa responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției Intermediare. Datele de contact ale acestuia sunt afișate 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 către Agenția Intermediară se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

11.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției Intermediare unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

11.5. Agenția Intermediară se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare ale datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

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

b) se asigură că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

c) înregistrează când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigură că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

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

12.1. Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

12.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competent.

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

**XIII. Dispoziții finale**

13.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

13.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie și servicii de calatorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și a tuturor reglementărilor în materie sau în legatură cu acestea.

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 declară că Agenția Intermediară l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare ale pachetelor de servicii de calatorie și 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 Agenției Organizatoare.

13.5. Calatorul declară că anterior încheierii prezentului contract, Agenția Intermediară i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada calatoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, abilități lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pasapoartelor și privind formalitățile legate de sanătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, pretul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către calator sau costurile de asistentă, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

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

13.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**SC TOP TRAINIG & CONSULTING SRL**

**Agenția de turism NEMO TOUR**

**Reprezentant legal: GYULA SZEKELY,**

**Funcția: Administrator**

**Prin împuternicit: .....**

**Semantura/Stampila:**

**Calator/ Reprezentantul calatorului,**

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

**Semnatura .....**