

**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 fiscală 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 **Agentia 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 Organizatoare**,

și

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

**I. Obiectul contractului**

1.1. Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agentia Organizatoare 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. În cazul vanzării pachetelor proprii și 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 insolvenței Agenției Organizatoare. Calatorul va fi informat corespunzător despre aceste garanții.

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

a) Pachetele și serviciile de calatorie asociate care dureaza mai puțin de 24 ore, cu exceptia situatiei în care acestea includ cazarea peste noapte;

b) pachetele și serviciile de calatorie asociate, achizitionate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia;

c) serviciile unice de calatorie;

**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 și/sau mijloace electronice;

b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentia Organizatoare, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă.

Este responsabilitatea Agenției Organizatoare 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 Organizatoare 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 Organizatoare 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 Organizatoare 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 a 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 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 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:

a) Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre Agentia Organizatoare 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 in baza facturii emise de Agentia Organizatoare.

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 și serviciile de calatorie asociate, precum și 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 decretată stare de urgență ori în privința carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atenționari, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro>. Prin urmare, Calatorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizari, atenționari sau alerte.

**III. Prețul contractului și modalități de plată**

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 Organizatoare. 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 Organizatoare, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pefactură.

În situația contractării serviciilor de calatorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de calator, determina anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip early booking determina modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Taxa de serviciu, ce reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul calatorului (cautarea variantelor de vacanta, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu calatorul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de calatorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.), adusă la cunoștința călătorului conform prevederilor art.3.1., va fi reținută de Agenția Organizatoare doar la încetarea contractului în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu: calamități naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbări politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, dar fara a se limita la acestea, conform prevederilor art. 6 alin. 2 coroborate cu art. 13 alin. 4 din OG nr. 2/2018, art. 1341 alin.1 și art. 1635 alin.1 din Codul Civil.

3.3. Modalități de plată:

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 plata de mai sus se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in 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 intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de vânzare comunicat de Banca Raiffeisen in ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.5. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in România) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia.

3.6. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul României.

3.7. Platile se pot face, direct la sediul Agentiei Organizatoare, prin virament sau depunere directa in conturile Agentiei Organizatoare, conturi care sunt deschise in urmatoarele banci:

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

3.8. In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata prin transfer bancar pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

3.9. Agentia de turism organizatoare nu are dreptul sa solicite calatorului efectuarea platii finale cu mai mult de 5 zile inainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie in baza carora calatorul poate efectua serviciile de calatorie achizitionate.

3.10. Pretul contractului este valabil la momentul incheierii acestuia, fiind aplicabil exclusiv pachetului de calatorie si implicit a conditiilor specifice ale ofertei alese la momentul incheierii contractului. Orice modificare a pretului pachetului contractat aparuta ulterior incheierii prezentului contract nu poate fi aplicata retroactiv contractului incheiat (de exemplu: ofertele Last Minute/ Non-refundable) si nici nu indreptateste Calatorul la rezilierea prezentului contract. Agentia Organizatoare isi pastreaza dreptul de a emite sau retrage oferte pentru serviciile prestate, de a le aplica unui numar limitat de camere, de a le oferi la vanzare pentru o perioada limitata de timp etc. pentru a impulsiona vanzarile, ofertele respective nefiind aplicabile pachetelor deja achizitionate/ contractului deja aprobat de parti. Pretul contractului este definitiv la momentul confirmarii rezervarii in scris.

#### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei Organizatoare**

4.1. Agentia Organizatoare 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 Organizatoare poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si calatorul a fost informat cu cel puțin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei.

In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia Organizatoare le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel puțin **20 zile** inainte de data inceperii calatoriei. In cazurile prevazute la pct. **6.10 lit. b) si c)**, informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. Agentia Organizatoare poate modifica prețul contractului, în senul 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) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b) a nivelului taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; sau
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

4.4. Agentia Organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a fi notificati calatorii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. Pentru modificarile sau anularile facute de Agentia Organizatoare din aceste motive, nu se datoreaza calatorului nici o despagubire. De asemenea, in situatia in care calatorul renunta la calatorie dupa ce Agentia Organizatoare a fost nevoit din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, sa modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitatile de cazare, acesta datoreaza penalitati, conform art. 6.1 si altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuala generala. Neprezentarea la imbarcare, refuzul de imbarcare sau alte asemenea situatii nu dau dreptul turistului de a cere restituita tarifului platit.

In cazul anularii calatoriei de catre Agentia Organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau cand turistul renunta la calatorie, dupa ce Agentia Organizatoare l-a informat asupra modificarilor intervenite, se va restitui suma platita de turist retinand taxa de serviciu de 25 euro/persoana cu varsta mai mare de 02 ani din, care reprezinta contravaloarea muncii depuse pana la acel moment in beneficiul calatorului (cautarea variantelor de vacanta, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu calatorul, intocmirea si semnarea contractului si a documentelor de calatorie, operatiuni de incasare si de plati etc.). Restituirea sumelor catre calator se va face in termen de 14 zile de la data incetarii contractului.

In cazul anularii calatoriei turistice din cauze de forta majora sau caz fortuit (calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, inchideri temporare totale sau partiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restrictii de calatorie de catre autoritatile nationale române sau straine ori de cele internationale etc.), alternativ restituirii sumei platite de calator in conditiile mentionate mai sus, sa i se ofere acestuia vouchere valorice (note de credit) pe intreaga suma achitata, care sa poata fi folosite pentru cumpararea altor produse turistice ale Agentiei Organizatoare. Eliberarea voucherului valoric se face in 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 mentinerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, in functie si de conditiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferente de pret.

4.5. Agentia Organizatoare are obligatia 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 modificari, fata de cele stipulate in bonul de comanda:

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

4.6. Agentia Organizatoare acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicărilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Agentia Organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de

dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în nici un caz costurile efective suportate de Agenția Organizatoare.

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

Calatorul 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.

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

4.10. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția Organizatoare asigură de asemenea, în cazurile menționate la p. 4.4 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru calator.

4.11. 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.

4.12. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie 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 Organizatoare nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă 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 în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungirea 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 Agenției Organizatoare cu privire la unitățile de cazare nu pot fi considerate contractuale și nici nu creează obligații pentru Agenția Organizatoare, acestea fiind doar informative, fiind valabile exclusiv pentru acele spații fotografiate din cadrul unității de cazare și doar la momentul efectuării fotografiilor. Agenția Organizatoare face toate eforturile posibile pentru informarea corectă a Calatorului, dar nu poate să-și asume responsabilitatea pentru posibilele diferențe.

## **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, în urma acordului Agenției Organizatoare, cu obligația de a anunța în scris Agenția Organizatoare cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. Între calatorul care nu poate participa la calatoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția Organizatoare (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate sicesionate.

Pentru calatoriile în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile 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 Organizatoare (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei 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, calatorul 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, 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 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 la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.

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, calatorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată a sumelor plătite.

5.4. Calatorul este obligat să comunice Agenției Organizatoare, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la **cap. IV pct. 4.2** și **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) încetarea contractului fără plata penalităților, mai puțin taxa de serviciu de 25 euro/persoana cu vârsta mai mare de 02 ani (descrisă în 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 modificări 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 încetează contractul în temeiul **pct. 5.4.** sau Agenția Organizatoare anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, calatorul are dreptul:

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

b) să accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioară propus de Agenția 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 toate sumele achitate în virtutea contractului, mai puțin taxa de serviciu de 25 euro/persoana cu vârsta mai mare de 02 ani (descrisă în pct. 3.2)

5.7. În toate cazurile menționate la **pct. 5.6.**, calatorul are dreptul să solicite Agenției 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 făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în bonul de comandă, iar Agenția Organizatoare a informat în scris calatorul cu cel puțin:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de 6 zile;

(ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între 2-6 zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor 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 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 Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor **cap. VI** din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum 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 serviciu de 25 euro/persoana cu vârsta mai mare de 02 ani (descrie 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 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 în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția Organizatoare 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 Organizatoare.

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 Organizatoare nu are 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 Organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră <http://www.poliadiedefrontiera.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 Organizatoare (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 Organizatoare este exonerată 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 acestuia 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 Organizatoare 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 Organizatoare 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 Organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate de către aceasta. Nici o cerință specială a Călătorului nu se consideră 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 orarele 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 Organizatoare 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 **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, 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 consideră reziliat de drept, iar Agenția Organizatoare 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 ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția Organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.4. Agenția Organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de granițeri/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 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.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agenția Organizatoare 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 Organizatoare 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 Agentia Organizatoare.

6.9. Toate sumele menționate la **pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 și 6.6** din prezentul contract, se vor reține de către Agentia Organizatoare din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.10. Agentia 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 Agentia 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 mijloacelor de transport, accident, blocaj, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agentia Organizatoare 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. Reclamatii**

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

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

**Numar telefon: 0040722254501 (serviciu de asistenta NON STOP) 0040268314110**

**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 la sediul Agentiei Organizatoare sau la adresa de email: [office@nemotour.ro](mailto:office@nemotour.ro). 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. Dacă oricare dintre serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agentia Organizatoare remediază neconformitatea, cu exceptia cazului în care:

- (a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- (b) remediarea implica cheltuieli disproportionate, ținând cont de anvergura neconformitatii și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Dacă Agentia 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 Agentia 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 Agentia 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 să specifice un termen dacă agentia de turism organizatoare refuza să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.6. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agentia Organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

7.7. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul Agentiei Organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmând ca în termen de 30 zile calendaristice să i se comunice Calatorului răspunsul 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, Agentia Organizatoare este exonerată de orice răspundere.

## **VIII. Asigurari**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței agentiei Organizatoare pentru pachetele de servicii de calatorie 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 în cazul insolvenței este: Seria I, Nr. 54892/01.01.2021, valabilă până la data de 31.12.2021 și este afișată pe pagina web a agentiei de turism <http://www.nemotour.ro>

8.2. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit în continuare Beneficiar) va solicita Agentiei organizatoare (Asiguratorului), anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în masura să execute obligațiile 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 obligația de a transmite Asiguratorului o cerere de despăgubire însoțită de documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat;
- fotocopia documentelor de plată aferente contractului (facturi, chitanțe, ordine de plată, etc.);
- fotografiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care Agentia organizatoare atestă faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în masura să execute obligațiile aferente contractului;
- despăgubirea fiecărui contract nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere;
- Despăgubirea aferentă va fi plătită:
  - Calatorilor care justifică dreptul la plată acesteia și care au depus cererile de despăgubire în termenul menționat mai sus.
  - în limita sumei asigurate prin poliță;
  - în termen de 30 zile calendaristice de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat mai sus;

Despăgubirea 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 Poliță, indiferent de numărul Beneficiarilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Beneficiar, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin Poliță 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. Agentia Organizatoare 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. Agentia Organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei Organizatoare, deoarece aceasta este doar intermediar între Calator și Societatea de asigurări.

## **IX. Clauze speciale**

9.1. Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Calatorul confirmă că a luat la cunoștință de condițiile, drepturile și obligațiile din prezentul contract, cât și condițiile generale de calatorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro>.

9.2. Agentia Organizatoare 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 călătoriei și care se găsesc la [https://www.mae.ro/app\\_cs](https://www.mae.ro/app_cs).

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

9.3. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supraveghere a agentilor de turism stabilite pe teritoriul Romaniei este:

**MINISTERUL ECONOMIEI, ANTREPRENORIATULUI SI TURISMULUI**, Sediul central: Calea Victoriei, nr. 152, sector 1, Bucuresti, cod 010096

**Telefon: 021 202 54 26;**

**Web: <http://turism.gov.ro>,**

**E-mail: [control@mturism.ro](mailto:control@mturism.ro)**

**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, dupa caz;
- c) programul de calatorie, dupa caz;
- d) informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale ghizilor/ furnizorilor locali;
- e) alte anexe la contract
- f) cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. 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 Organizatoare datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentia Organizatoare. 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 Organizatoare. 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 Agentia Organizatoare 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 Organizatoare 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 Organizatoare 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 ale 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)** inregistreaza 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 litigiile 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 țării 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 Organizatoare l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare ale 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 Organizatoare.

13.5. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract, Agentia Organizatoare 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 efectuării 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, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executării pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetării 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. 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**

**Agentia de turism Organizatoare NEMO TOUR**

**Reprezentant legal: GYULA SZEKELY,**

**Functia: Administrator**

**Prin împuternicit: .....**

**Semantura/Stampila:**

**Calator/ Reprezentantul calatorului,**

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

**Semnatura .....**