

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, 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**,

și
Domnul/Doamna:e CALATOR/Reprezentant al CALATORULUI, au convenit la încheierea prezentului contract

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie intermedierea de către Agentie a unui serviciu unic (simplu) de calatorie înscris în voucher, bilet de odihna/tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie, în favoarea Calatorului, serviciu care este prestat de catre o terta parte numita Furnizor de servicii de Calatorie, in aceasta categorie intrand: unitati de cazare (hoteluri, pensiunii s.a.), companiile de transport (terestru, aerian s.a.), companiile de asigurare medicala pe perioada calatoriei, cele de inchirieri autoturisme, prestatori de servicii agrement si altele.

1.2. Caracteristicile serviciilor unice de calatorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

1.3 Serviciile unice de calatorie nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei Agentiei.

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 Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea Agentiei 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 unice, Agentia poate solicita un avans cuprins între 20 – 50 % din preț sau plata integrală, în funcție de data la care calatorul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înainte plecării, serviciile turistice se vor achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pentru serviciile de calatorie există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul serviciilor unice de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

a) Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

b) Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii serviciilor de calatorie in baza facturii emise de Agentie.

2.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a serviciilor unice de calatorie.

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 serviciilor unice de calatorie înscrise în documentele de călătorie.

2.5. Informațiile privind starea pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori in 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 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 Agentie. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziția calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anulara rezervarii 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 conform ofertei standard.

3.2. Taxa de serviciu, ce 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.), adusa la cunoștința călătorului conform prevederilor art.3.1., va fi reținută de Agenție doar la încetarea contractului în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu: calamitati naturaIe, 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 art. 1341 alin.1 și art. 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.

In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală 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 serviciul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei).

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. Serviciile de calatorie care pot fi achizitionate pe baza voucherelor de vacanta vor 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, prin virament sau depunere directa in conturile Agentiei, 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. Pretul contractului este valabil la momentul incheierii acestuia, fiind aplicabil exclusiv serviciului de calatorie si implicit a conditiilor specifice ale ofertei alese la momentul incheierii contractului. Orice modificare a pretului serviciilor contractate 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. Furnizorul de servicii de calatorie 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 serviciilor deja achizitionate/ contractului deja aprobat de parti. Pretul contractului este definitiv la momentul confirmarii rezervarii in scris.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei:

4.1. Agentia se obligă să furnizeze calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor 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 servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii, 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, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel puțin **10 zile** inainte de data inceperii calatoriei. Agentia poate modifica prețul contractului, in senul majorării sau micșorării, dupa caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b) a nivelului taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea serviciilor de calatorie, inclusiv taxele turistice, comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru serviciul respectiv.

4.3. Agentia isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze serviciul 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 Agentie din aceste motive, nu se datoreaza calatorului nici o despagubire. De asemenea, in situatia in care calatorul renunta la calatorie dupa ce Agentia a fost nevoita 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 restituierea tarifului platit.

In cazul anularii calatoriei de catre Agentie din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau cand turistul renunta la calatorie, dupa ce Agentia 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, 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, aferente serviciului turistic respectiv, 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. Eliberarea voucherului valoric se face in conformitate cu Recomandarea Comisiei Europene din 13.05.2020 care se referă la voucherele pe care furnizorii de servicii turistice le pot propune călătorilor în schimbul rambursării în bani. De asemenea, tot alternativ, calatorul va putea opta pentru schimbarea perioadei de calatorie mentinerea celorlalte caracteristici ale serviciilor turistice, in functie si de conditiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferente de pret.

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

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in nici un caz costurile efective suportate de Agentie.

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

4.6. 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.

4.7. Imaginile prezentate pe site-urile Agentiei cu privire la unitatile de cazare nu pot fi considerate contractuale si nici nu creeaza obligatii pentru Agentie, acestea fiind doar informative, fiind valabile exclusiv pentru acele spatii fotografiate din cadrul unitatii de cazare si doar la momentul efectuării fotografiilor. Agentia 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 in urma acordului furnizorului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentie (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la serviciile de calatorie contractate si cesionate.

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 (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza serviciile sale turistice, 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 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 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. Calatorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la **cap. IV pct. 4.2** privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea calatoriei, iar în cazul aplicării clauzelor prevăzute în **cap. IV pct. 4.4** 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 (descria în pct. 3.2)

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.4. 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.

5.5. În cazul apariției situației de Suprarezervare (Overbooking), situație care nu putea fi anticipată sau prevenită și care nu-i poate fi imputabilă Agenției, calatorul are dreptul:

a) Să accepte la aceiași preț servicii de calatorie de calitate echivalentă sau superioară, propuse de Agenție;

b) să accepte servicii de calatorie de calitate inferioară propuse de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două servicii de calatorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare, să i se restituie turistului serviciile neprestate.

5.6. 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 pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor **cap. VI** din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului serviciilor de calatorie contractate.

5.7. Prin excepție de la punctul 5.8., calatorul are dreptul să înceteze contractul privind serviciile de calatorie înainte de începerea executării lor, fara a plăti vreo penalitate de încetare, mai puțin taxa de serviciu de 25 euro/persoana cu vârsta mai mare de 02 ani (descria în pct. 3.2) dar nu are dreptul la vreo 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 acestora 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.

5.8. În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

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.

5.9. 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 Agenție.

5.10. 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.

5.11. 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 nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră <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 (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 este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.13. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), calatorul recunoaște și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior rezervării serviciilor turistice, 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 serviciile unice de calatorie pot fi executate, 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.

5.14. 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.

5.15. 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 nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

5.17. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează serviciile 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 serviciul turistic se poate executa, respectând restricțiile determinate de pandemia Covid, calatorul poate înceta contractul privind serviciile turistice în orice moment înainte de începerea executării lor, însă este obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare, după cum urmează:

a) 30% din prețul contractului, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100% din prețul contractului, 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 contractului, în cazul în care calatorul a achiziționat serviciile turistice de calatorie din cadrul programului special (de exemplu, " Early Booking ", "Inscrieri Timpurii", "Oferte Speciale", "Last Minute", etc) sau alte programe de înscrieri timpurii, indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

6.1.1. Condițiile de anulare/penalizare indicate la **art. 6.1.** sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care serviciul turistic valorificat/confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei- exemple: programe de Revelion,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 penalizarile din Anexe, care fac parte din contract.

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat 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 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 serviciilor de calatorie, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor

directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestora.

6.4. Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de granicieri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a serviciilor de calatorie.

6.5. **NO SHOW** - Situatia in care Calatorul nu se prezinta la cazare in ziua inceperii sejurului. In cazul in care Calatorul este in imposibilitatea de a se prezenta la unitatea de cazare in ziua de incepere a serviciului de calatorie specificat in documentele de cazare (Voucher/Biler de odihna si tratament etc.), acesta are obligatia de a anunta intarzierea in cel mai scurt timp posibil fie Furnizorului (hotelul, transportatorul), fie Agentiei, pentru a putea beneficia de serviciu in continuare, in caz contrar furnizorul de servicii de cazare nu isi asuma obligatia de pastrarea a camerelor pana la sosirea calatorului in urmatoarele zile, iar Agentia nu are obligatia de returnare a vreunei sume.

6.6. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la serviciile de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

6.8. Agentia, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciilor unice de calatorie de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea acestora se datoreaza culpei exclusive a Agentiei.

Agentia este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciilor unice de calatorie (inclusiv ca urmare a insolvabilitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) in urmatoarele cazuri:

- a) din vina Furnizorului/Prestatorului sau din vina calatorului
- b) cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita,
- c) din vina unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezibil si inevitabil.

VII. Reclamatii

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

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

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

E-mail: office@nemotour.ro

7.3. In cazul in care Calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare, are dreptul de a intocmi o sesizare in scris, formulata clar si explicit pe care sa o prezinte la sediul Agentiei sau la adresa de email: office@nemotour.ro, iar aceasta o va transmite mai departe furnizorului de servicii de Calatorie. Sesizarea va contine deficientele constatate la fata locului (inclusiv dovezile care sa sustina neconformitatile reclamate), legate de realizarea serviciilor turistice contractate.

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

- (a) neconformitatea nu poate fi remediata;
- (b) remediarea implica cheltuieli disproportionat, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la **punctul 4.5** din prezentul contract.

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

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

7.7. In cazul in care neconformitatea sau sesizarea nu este solutiuonata sau este solutiuonata partial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamație in scris, in termen de maximum 3 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, urmand ca aceasta sa o trimita furnizorului de servicii turistice, dupa care in termen de 30 zile calendaristice sa i se comunice Calatorului raspunsul la reclamație.

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

VIII. Asigurari

8.1. **Deoarece Asigurarea impotriva insolventei Agentiei de Turism se aplica exclusiv contractelor de pachete de servicii de calatorie sau servicii unice asociate, asa cum sunt specificate in OG2/2018, aceasta nu se aplica prezentului contract.**

8.2. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau a altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat serviciile de calatorie, daca agentia ofera acest tip de serviciu.

8.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in polițele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre Calator si Societatea de asigurari.

IX. Clauze speciale

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

9.2. Agentia recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs.

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

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

MINISTERUL ECONOMIEI, ANTREPRENORIALULUI 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

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- b) programul de calatorie, după caz;
- c) informare plecare (după caz) cu datele de contact ale ghizilor/ furnizorilor locali;
- d) alte anexe la contract
- e) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. puse la dispoziția 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 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 datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. 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 sale personale, acesta se poate adresa responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web www.nemotour.ro sau la adresa de e-mail office@nemotour.ro

11.3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție 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 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 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 asigura 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 asigura 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. Solutionarea 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. Deoarece Asigurarea împotriva insolvenței Agenției de Turism se aplică exclusiv contractelor de pachete de servicii de calatorie sau servicii unice asociate, așa cum sunt specificate în OG 2/2018, aceasta nu se aplică prezentului contract.

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 anterior încheierii prezentului contract, Agenția i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada calatoriei, numărul de nopți incluse, unitățile de cazare și serviciile de masă sau alte servicii oferite, 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 sănătate în țara de destinație, prețul total, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către calator sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

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

13.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

SC TOP TRAINIG & CONSULTING SRL

Agencia de turism NEMO TOUR

Reprezentant legal: GYULA SZEKELY,

Funcția: Administrator

Prin împuternicit:

Semantura/Stampila:

Calator/ Reprezentantul calatorului,

Nume/ Prenume:

Semnatura