

Partile contractante

SC TOP TRAINING & CONSULTING SRL cu sediul în BRASOV, Str. N. Balcescu, Nr. 56, numar de înregistrare la Registrul Comerțului J08/2172/2004, cod unic de înregistrare fiscala RO 16770650, cont bancar LEI - RO48 RZBR 0000 0600 0735 7949, cont bancar EURO – RO82 RZBR 0000 0600 0760 6433 deschise la Raiffeisen Bank, tel/fax 0268/314110, office@nemotour.ro, 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: ce este **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. Daca inscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile inaintea plecării, serviciile turistice se vor achita integral. In cazul nerespectării 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 atentionari, 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, atentionari 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 sau 10% pentru pachetele organizatorului Christian Tour ”76 SRL si ale German Touristik Group SRL - TUI)** si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziția calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură. 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 Agentie doar la încetarea contractului în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu: calamitati naturaIe, 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. 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
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. Agenția își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze serviciul turistic în cazuri de forță majoră: grevă, conflicte politice și de razboi, rebeliuni, ostilități, mișcări sociale, arestări sau rețineri în baza unor hotărâri guvernamentale, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargou internațional, carantină, pandemii, în cazul în care companiile de transport (aerian, rutier, feroviar sau naval) stabilesc limite de raspundere, condițiile meteo nefavorabile, însă fără a se limita la acestea, 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/compensatie. 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, art. 3.2 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 restituirea tarifului platit.

Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, rebeliuni, ostilități, mișcări sociale, arestări sau rețineri în baza unor hotărâri guvernamentale, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargou internațional, carantină, pandemii, în cazul în care companiile de transport (aerian, rutier, feroviar sau naval) stabilesc limite de raspundere, condițiile meteo nefavorabile, însă fără a se limita la acestea. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere agentia.

În caz de forță majoră Agentia nu se face responsabila, iar turistul, nu poate solicita nici un fel de compensație/despagubire.

Agentia nu își asumă plata niciunei taxe și nu suportă niciun cost suplimentar (cazare, transport, masă) pe care turistul trebuie să le suporte în cazul anulării temporare a unui servidui unic decisă de societatea de transport/unitatii de cazare sau de autorități din motive de securitate (condiții meteo, grevă, incidente tehnice, deflagrații, conflicte armate, razboaie etc).

4.3. 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, agentia poate asista turistul în gestionarea problemelor apărute în limita disponibilității de personal și timp dar nu își asumă nicio obligație privind soluționarea problemelor.

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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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 obligatiile 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 ceseze contractul unei terțe persoane în urma acordului furnizorului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data 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 următorul 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 functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

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

De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

5.3. In cazul aparitiei situatiei de Suprarezervare (Overbooking), situatie care nu putea fi anticipata sau prevenita si care nu-i poate fi imputabila Agentiei, calatorul are dreptul:

- a) Să accepte la același preț alte servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioară, propuse de Agentie;
- b) să accepte servicii de calatorie de calitate inferioară propuse de Agentie, 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;
- a) in cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare, să i se restituie turistului serviciile neprestate.

5.4. Calatorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabila este obligat să despagubească Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor **cap. VI** din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului serviciilor de calatorie contractate.

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

In cazul in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu

aplicarea penalităților prevăzute la **cap. VI** din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.6. 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.

5.7. 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 sanatate național activ și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.8. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din contract, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.9. 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.

5.10. 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 măști 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.

5.11. 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.

5.12. 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.

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

5.14. 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:

- 30% din prețul contractului, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de data plecării;
 - 50% din prețul contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
 - 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 penalizarea/condiția cea mai restrictivă.

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 ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciilor de calatorie, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.4. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde calatorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a serviciilor de calatorie.

6.5. **NO SHOW** - Situația în care Calatorul nu se prezintă la cazare în ziua începerii sejurului. În cazul în care Calatorul este în imposibilitatea de a se prezenta la unitatea de cazare în ziua de începere a serviciului de calatorie specificat în documentele de cazare (Voucher/Bilet de odihnă și tratament etc.), acesta are obligația de a anunța întârzierea în cel mai scurt timp posibil fie Furnizorului (hotelul, transportatorul), fie Agenției, pentru a putea beneficia de serviciu în continuare, în caz contrar furnizorul de servicii de cazare nu își asumă obligația de păstrarea a camerelor până la sosirea calatorului în următoarele zile, iar Agenția nu are obligația de returnare a vreunei sume.

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

6.7. Agenția nu răspunde în caz de forță majoră: greva, conflicte politice și de război, rebeliuni, ostilități, mișcări sociale, arestări sau rețineri în baza unor hotărâri guvernamentale, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargou internațional, carantină, pandemii, în cazul în care companiile de transport (aerian, rutier, feroviar sau naval) stabilesc limite de răspundere, condițiile meteo nefavorabile, însă fără a se limita la acestea. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.8. Agenția, în calitate de sa de intermediar, răspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea serviciilor unice de calatorie de către Furnizor/Prestator, doar în situația în care executarea necorespunzătoare sau neexecutarea acestora se datorează culpei exclusive a Agenției.

Agenția este exonerată de orice răspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea serviciilor unice de calatorie (inclusiv ca urmare a insolvenței, insolvenței sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) în următoarele cazuri:

- din vina Furnizorului/Prestatorului sau din vina calatorului
- cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita,
- din vina unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

VII. Reclamații

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

7.2. **Calatorul trebuie să informeze Agenția fără întârzieri nejustificate, pe durata sejurului,** dacă este nemulțumit sau dacă el constată orice neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus în 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 să o prezinte la sediul Agenției sau la adresa de email: office@nemotour.ro, iar aceasta o va transmite mai departe furnizorului de servicii de Calatorie. Sesizarea va conține deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile care să susțină neconformitățile 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) remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinând 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 4.2.** din prezentul contract.

7.5. In cazul in care Agentia nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil, Calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare, fiind obligat să facă dovada existenței unei/unor neconformități. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism 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. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată partial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmand ca aceasta sa o trimita furnizorului de servicii turistice, dupa care in termen de 30 zile calendaristice sa i se comunice Calatorului raspunsul la reclamatie.

In situatia in care Calatorul nu face sesizare pe durata sejurului sau daca depaseste termenul de formulare a sesizarii la intoarcere din calatorie, Agenția 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 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 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 serviciile de calatorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

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

IX. Clauze speciale

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

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

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

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

MINISTERUL ECONOMIEI, ANTREPRENORIATULUI ȘI TURISMULUI, Sediul central: Calea Victoriei, nr. 152, sector 1, București, 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, dupa caz;
- b) programul de calatorie, dupa caz;
- c) informare plecarea (dupa caz) cu datele de contact ale ghizilor/ furnizorilor locali;
- d) alte anexe la contract
- e) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/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 datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor/minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

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

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

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

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

a) Impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare 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) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

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

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

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

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor (SAL) reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a

litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

12.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competent.

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

XIII. Dispoziții finale

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

13.2. Deoarece Asigurarea împotriva insolvenței Agenției de Turism se aplica exclusiv contractelor de pachete de servicii de calatorie sau servicii unice asociate, asa cum sunt specificate in OG 2/2018, aceasta nu se aplica 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 declara ca anterior incheierii prezentului contract, Agentia i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, unitatile de cazare si serviciile de masa sau alte servicii oferite, 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, pretul total, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

13.5. 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