



CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE PROPRII

PARTILE CONTRACTANTE

Societatea EXOTIC TRAVEL SERVICES SRL (Agenția de turism Exotic Travels), cu sediul în Cluj - Napoca, Strada Tazlau nr 5 Bloc C3 Ac 1 ap 4 s, cod unic de înregistrare 41611125, înregistrată în registrul comerțului cu nr J12/ 3518/ 2019 titulară a Licenței de turism nr. 2146 reprezentată prin Corseu Elena Virginia, în calitate de administrator, în calitate de ORGANIZATOR, denumită în continuare **EXOTIC TRAVELS**

Și Nume _____ Prenume _____ Adresa _____, CNP _____
Tel.: _____, e-mail _____, în calitate de Călător Contractant/Reprezentant al Călătorului/lor denumit în continuare "Călător"
au convenit la încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către EXOTIC TRAVELS, în calitate de Agenție Organizatoare către Călător a pachetului de servicii de călătorie ("**Pachetul**") descrise în Oferta (Fișa de Informații precontractuale) ce constituie Anexa 1 a prezentului contract și care face parte integrantă din Contract. În cazul în care Călătorul achiziționează un Pachet pentru un număr mai mare de Călători, prevederile Contractului se extind asupra tuturor Călătorilor, beneficiari ai Pachetului, Călătorul Contractant având calitatea de Reprezentant al acestora.

1.2. Prin încheierea prezentului contract, Călătorul a luat cunoștință că EXOTIC TRAVELS are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale în vigoare, pentru Pachetul menționat în prezentul contract.

1.3. EXOTIC TRAVELS, în calitate de Organizator, răspunde și garantează executarea serviciilor de călătorie ce constituie Pachetul, conform prevederilor legale și clauzelor prezentului contract.

II. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

2.1. Contractul se poate încheia la sediile EXOTIC TRAVELS sau la distanță, prin mijloace electronice.

2.2. În cazul în care contractul se încheie într-unul din sediile EXOTIC TRAVELS, prin prezența fizică simultană a părților, Călătorului i se va pune la dispoziție o copie a contractului pe suport de hârtie, semnat de reprezentantul EXOTIC TRAVELS.

2.3. În cazul în care contractul se încheie în afara punctelor de vânzare, prin mijloace electronice, Călătorului i se va furniza, la cerere, un exemplar sau confirmarea contractului pe suport de hârtie sau, pe un alt suport durabil.

2.4. Contractul se considera încheiat fie prin semnarea exemplarului pe suport de hârtie, fie prin acceptarea ofertei EXOTIC TRAVELS privind Pachetul, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice.

2.5. În cazul Pachetului achiziționat la distanță prin telefon sau mijloace electronice se considera acceptare a ofertei și a condițiilor contractuale, după caz,

a) Exprimarea acordului Călătorului prin transmiterea către EXOTIC TRAVELS a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de Călător ca adresa de corespondență/contact;

b) Exprimarea acordului Călătorului conform instrucțiunilor de achiziționare a Pachetului de pe platforma electronică

c) Exprimarea acordului prin achitarea de către Călător a contravalorii Pachetului în baza facturii emise de EXOTIC TRAVELS.

2.6. Contractul încetează în condițiile prevăzute de OG nr.2/2018 și de prezentul contract ori prin finalizarea prestării efective a serviciilor de călătorie din Pachetul achiziționat.

2.7. Prin semnarea contractului Călătorul recunoaște că EXOTIC TRAVELS i-a pus la dispoziție informațiile precontractuale, în condițiile și în forma prevăzută de OG 2/2018.

III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1. Prețul Pachetului este cel prevăzut în Oferta cuprinzând informațiile precontractuale, acceptată de Călător.

3.2. Plata se va face conform condițiilor de plată prevăzute în cuprinsul Ofertei acceptată de Călător.

3.3. EXOTIC TRAVELS nu va solicita Călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora Călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE EXOTIC TRAVELS

4.1. EXOTIC TRAVELS are următoarele drepturi și obligații cu caracter general:

a) asigură Călătorilor posibilitatea de a fi contactat atât în faza precontractuală, cât și în orice fază de executare a contractului;

b) informează Călătorii cu privire la orice modificări preconizate a se produce și cu privire la orice costuri ale transferului de drepturi sau ale altor decizii pe care Călătorii le iau și

c) prezintă, în condițiile legii, la solicitarea Călătorului a dovezilor privind costurile suplimentare, comisioane sau alte costuri generate de deciziile Călătorilor a căror acoperire este cerută de EXOTIC TRAVELS;

d) acordă asistență turistică adecvată fără întârzieri nejustificate Călătorului aflat în dificultate, în toate cazurile prevăzute de lege, în special prin:

- furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

- efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative;

e) poate modifica unilateral condițiile contractuale, prețul sau condițiile de executare a serviciilor cuprinse în Pachet, în condițiile prezentului Contract, în situațiile prevăzute de lege;

f) are dreptul de a pretinde un comision rezonabil de asistență pe parcursul executării Pachetului în cazul în care Călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență care nu va depăși costurile efective suportate de EXOTIC TRAVELS.

g) oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței

agenției de turism organizatoare și garanții pentru repatrierea călătorilor, ori posibilitatea de a oferi continuarea pachetului;

h) are dreptul de a percepe penalitati standard cazul în care Călătorul renunță la Pachet sau contractul încetează din vina Călătorului, astfel cum e prevăzut în Contract;

4.2. Călătorul are următoarele drepturi și obligații cu caracter general:

4.2.1. Călătorul are dreptul a solicita și a primi un exemplar al contractului pe suport de hârtie sau orice alt suport durabil, indiferent de modalitatea de încheiere a contractului;

4.2.2. Înainte de începerea executării contractului Călătorul are dreptul de transfera (cesiona) prezentul contract unei alte persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică EXOTIC TRAVELS cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Cedentul contractului și cesionarul acestuia răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer;

4.2.3. Călătorul are dreptul de a fi informat cu privire la Pachetul achiziționat, cu privire la modalitate de executare a serviciilor de călătorie și cu privire la toate modificările contractuale propuse de EXOTIC TRAVELS, cu privire la cauzele și consecințele acestor modificari;

4.2.4. Călătorul are dreptul să facă cunoscut EXOTIC TRAVELS solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, doar dacă sunt acceptate de către EXOTIC TRAVELS. Nici o cerință specială a Călătorului nu se considera acceptată de EXOTIC TRAVELS, dacă nu este înscrisă în Contract/Ofertă;

4.2.5. Călătorul are dreptul de a beneficia de reduceri ale Prețului în situația în care costurile de achiziție ale serviciilor ce constituie Pachetul se micșorează;

4.2.6. Călătorul are obligația de a achita integral înainte de începerea executării serviciilor de Călătorie contravaloarea Pachetului achiziționat pe baza facturii emise de EXOTIC TRAVELS, în condițiile și termenele de plata stabilite prin oferta sau contract;

4.2.7. Călătorul are obligația de a se prezenta la locurile prevăzute în programul de călătorie pentru executarea serviciilor componente ale Pachetului achiziționat;

4.2.8. Călătorul are obligația să își însușească informațiile transmise de EXOTIC TRAVELS, sau după caz să se informeze, cu privire la conținutul Pachetului, programul de executare a serviciilor, condițiile de călătorie în țara de destinație, condițiile de intrare și ieșire din țara de destinație, principalele reguli de comportament etc.;

4.2.9. Călătorul are obligația de a avea asupra lui un act de identitate valabil și care sa permita accesul și circulația în țara de destinație pe toată durata executării Contractului și a serviciilor din Pachet;

4.2.10. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și orice alte taxe locale, după caz, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de către EXOTIC TRAVELS;

4.2.11. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de cazare eliberate de EXOTIC TRAVELS în vederea acordării serviciilor turistice de către furnizori. În cazul în care Călătorul beneficiază de pachete de odihna și tratament este obligat sa prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie, card de sănătate activat și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi;

4.2.12. Călătorul are obligația de a respecta repartizarea spațiului de cazare care se face strict de catre unitatea de cazare în functie de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării;

4.2.13. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora în mod corect și responsabil ca un bun proprietar;

4.2.14. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării anunțate de EXOTIC TRAVELS atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de Călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Călător a programului vor fi suportate de către acesta;

4.2.15. Dacă pentru efectuarea Călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, Călătoria împreună cu minori, situația în care numele Călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale;

4.2.16. Călătorul poartă întreaga răspundere pentru a se informa și a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de Călătorie, regimul vamal, sanitar etc., al țărilor de destinație sau tranzitate;

4.2.17. În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează Pachetul refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli;

4.2.18. În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea Pachetului, Călătorului i se vor reține toate taxele achitate de EXOTIC TRAVELS prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia;

4.2.19. Călătorul este obligat să contacteze EXOTIC TRAVELS cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.);

4.2.20. Călătorul este obligat să se supună regulamentelor de transport emise de autorități sau companiile de transport pe durata efectuării serviciilor de călătorie.

V. CESIUNEA CONTRACTULUI

5.1. Prezentul Contract poate fi cesionat de părți în următoarele condiții

5.1.1. Prezentul Contract poate fi cesionat de către Călător către un alt călător care va deveni Beneficiarul Pachetului contractat cu respectarea următoarelor condiții:

- a) cesionarul îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv;
- b) Călătorul notifică EXOTIC TRAVELS pe un suport durabil cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului.

5.1.2. În acest caz persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

5.2. Cedentul va plăti costurile efective și rezonabile ale transferului comunicate de EXOTIC TRAVELS după primirea notificării cesiunii și la cerere, va putea solicita dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.3. Prezentul Contract va putea fi cesionat și de EXOTIC TRAVELS către un alt organizator doar cu acordul prealabil al Călătorului

VI MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI ÎNAINTE DE EXECUTAREA PACHETULUI

6.1. Clauzele contractuale pot fi modificate doar în situațiile expres prevăzute de lege și de prezentul contract:

6.1.1. După încheierea contractului EXOTIC TRAVELS poate majora prețul Pachetului, cu suma echivalentă procentului mediu de creștere al elementelor componente. Majorarea prețului va putea fi operată doar dacă reprezintă consecința directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

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

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

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

6.1.2. Dacă majorarea prețului depășește 8 % din prețul total al pachetului, Călătorul are dreptul ca în termen de 5 zile calendaristice fie să accepte modificarea propusă de EXOTIC TRAVELS sau fie să o refuze și să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În acest din urmă caz, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de EXOTIC TRAVELS, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară sau poate respinge și să solicite rambursarea sumelor achitate.

6.1.3. Majorările de preț vor fi comunicate călătorului printr-o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării Pachetului.

6.1.4. În cazul în care după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului consecința directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre aspecte menționate la art.6.1.1. din prezentul Contract este o reducere a costurilor Pachetului Călătorul are dreptul la o reducere de preț care să corespundă acestei scăderi. În acest caz EXOTIC TRAVELS are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului iar la cererea călătorului va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

6.1.4. Înainte de începerea executării pachetului, EXOTIC TRAVELS poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț dacă modificarea este nesemnificativă și numai cu condiția informării Călătorului cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

6.1.5. Dacă înainte de începerea executării pachetului, EXOTIC TRAVELS este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale Călătorului sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, Călătorul are dreptul ca, într-un termen de cinci zile de la comunicare fie să accepte modificarea propusă sau fie să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În acest din urmă caz, Călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de EXOTIC TRAVELS, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

În cazul în care Călătorul Nu va da vreun răspuns Notificării se va considera că acesta acceptă modificările propus.

În sensul prezentului articol se consideră a fi modificare semnificativă următoarele: schimbarea cu cel puțin 24 de ore a datei de plecare sau de întoarcere, a aeroportului de plecare sau de sosire, a caracteristicilor principale ale Pachetului sau schimbarea locului de cazare. În acest din urmă caz se oferă călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

6.1.6. EXOTIC TRAVELS va informa călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse prevăzute și impactul acestora asupra prețului pachetului;

b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze agenția de turism organizatoare cu privire la decizia sa;

c) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut respectarea prevederile legale în vigoare;

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia

6.1.7. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

6.1.8. În cazul în care contractul și călătorul nu acceptă un alt pachet, EXOTIC TRAVELS rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

6.2. Contractul poate înceta înainte de executarea Pachetului din inițiativa oricăreia dintre părți

6.2.1 Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului.

6.2.2. În cazul în care călătorul încetează contractul, acesta va plăti EXOTIC TRAVEL o penalitate de încetare standardizate adecvate și justificabilă după cum urmează:

6.2.3. Călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

6.2.4. EXOTIC TRAVELS poate înceta contractul și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în oricare din următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim anunțat prin Informarea precontractuală, iar EXOTIC TRAVELS l-a înștiințat pe călător cu privire la încetarea contractului, nu mai târziu de:

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

(ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) EXOTIC TRAVELS nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

În aceste cazuri EXOTIC TRAVELS efectuează orice rambursare necesară sau orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului.

VII MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI DUPĂ ÎNCEPEREA EXECUTĂRII PACHETULUI

7.1. Călătorul va informa EXOTIC TRAVELS în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

7.2. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, EXOTIC TRAVELS va remedia neconformitatea, cu excepția următoarelor situații:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

7.3. În cazul în care EXOTIC TRAVELS nu va remedia neconformitatea Călătorul va fi îndreptățit la o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care EXOTIC TRAVELS că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.4. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate, fără întârzieri nejustificate, de la EXOTIC TRAVELS pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități.

7.5. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care EXOTIC TRAVELS dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a) este imputabilă călătorului;

b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

7.6. În cazul în care EXOTIC TRAVELS nu va remedia neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă EXOTIC TRAVELS refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.7. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, EXOTIC TRAVEL va oferi, fără costuri suplimentare pentru călător, 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 călătorului 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, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

7.8. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, EXOTIC TRAVELS va acorda călătorului o reducere adecvată a prețului.

7.9 Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

7.10 În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar EXOTIC TRAVELS nu a remediat într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie. Dacă pachetul include transportul de pasageri, EXOTIC TRAVELS va asigura repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

7.12. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, EXOTIC TRAVELS suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător.

VIII. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

8.1. Înainte de începerea executării contractului, EXOTIC TRAVELS răspunde pentru respectarea obligațiilor contractuale și legale cu privire la rezervarea și achiziția serviciilor și informarea Călătorilor.

8.2. Înainte de începerea executării contractului, Calatorul răspunde pentru respectarea obligațiilor contractuale și legale cu privire la transmiterea datelor cu caracter personal, informarea cu privire la și respectarea condițiilor de călătorie, precum și plata Pachetului.

8.3. După începerea executării serviciilor de călătorie EXOTIC TRAVELS răspunde pentru buna desfășurare a acestora.

8.4. În măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană limitează valoarea oricărei despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru agenția de turism organizatoare.

8.5. În orice caz, despăgubirea care poate fi solicitată de Călător EXOTIC TRAVELS este limitată la triplul prețului total al pachetului, atât timp cât o astfel de limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și/sau nu este aplicabil o limitare a răspunderii prevăzută într-o convenție internațională cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană.

8.6. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul prezentei ordonanțe nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.

8.7. Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentei ordonanțe și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale prevăzute mai sus se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

8.8. EXOTIC TRAVELS nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea, dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

IX. ÎNCETAREA CONTRACTULUI. PENALITĂȚI

9.1. În cazul în care Călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de Călătorie înainte de începerea executării Pachetului, acesta datorează EXOTIC TRAVELS următoarele penalități standard de încetare, după cum urmează: 50 % (sau cel puțin valoarea avansului) oricând cu până la 30 de zile înainte de plecare și 100% din valoarea Pachetului cu mai puțin de 30 de zile până la plecare.

9.2. În cazul în care plata a fost făcută cu, sau/și cu tichete/carduri de vacanță, penalizarea de la aliniatul anterior se va deduce în primul rând din valoarea tichetelor/cardurilor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea tichetelor, diferența care depășește valoarea tichetelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea tichetelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în tichete și nici în numerar în cazul în care Călătorul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă există dorința achiziționării pentru perioada ulterioară a unui alt serviciu de

Călătorie, atunci diferența dintre valoarea tichetelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care Călătorul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum două luni de la renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care Călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, EXOTIC TRAVEL nu îi mai oferă acestuia nici un pachet de servicii de Călătorie ulterior.

9.3. Ofertele speciale, tip "Early booking" se supun următoarelor condiții speciale:

- trebuie achitate integral până la data menționată în contract, în caz contrar, acestea se vor recalcula la tariful standard de la data plății;
- orice modificare ulterioară adusă unei rezervări care a beneficiat de aplicarea reducerii Early booking duce la pierderea reducerii respective;
- penalizarea de încetare este 100% în cazul anumitor rezervări care au beneficiat de Early booking, dacă furnizorul de servicii le impune EXOTIC TRAVELS.

9.4. În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii de Călătorie cu EXOTIC TRAVELS și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în Ofertă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, fără vreo altă formalitate prealabilă, iar EXOTIC TRAVELS are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea penalităților prevăzute la art.9.1. din prezentul Contract

9.5. EXOTIC TRAVELS are dreptul de a înceta Contractul și de a aplica penalități de 100% din pretul serviciilor care fac parte din prezentul contract, în următoarele cazuri:

- atunci când Călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;
- atunci când Călătorul nu poate beneficia de executarea serviciului de călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării acesteia nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;
- atunci când Călătorul este întors de la granița României de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de EXOTIC TRAVELS;
- atunci când Călătorul nu este acceptat de către organele de frontieră din țara de destinație;

9.6. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul la EXOTIC TRAVELS

9.7. EXOTIC TRAVELS va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

9.9. Toate sumele menționate în art.9.1., cu titlu de penalități, se vor reține de către EXOTIC TRAVELS din avansul sau pretul total al Pachetului achitat de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

9.10. Călătorul a luat cunoștință că în cazul achiziționării unui pachet de servicii de Călătorie ce are în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian care derulează programul de Călătorie, are dreptul unilateral de a modifica orele de zbor fără a cere acordul EXOTIC TRAVELS. Prin urmare, EXOTIC TRAVELS nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă ora decât cea înscrisă în programul de Călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste Călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competență și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de Călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de Călătorie și nu de sejur, acestea fiind destinate transportului.

X FORȚA MAJORĂ

10.1. În sensul prezentului contract situațiile de Forță majoră sunt acele circumstanțe inevitabile și extraordinare care afectează în mod grav executarea componentelor serviciilor de călătorie.

10.2. Deasemenea Forța majoră mai cuprinde și situațiile de greva, 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 pe EXOTIC TRAVELS.

XI. ASISTENȚĂ RECLAMAȚII

11.1. Călătorul poate solicita asistența imediată la reprezentatul partenerului local/reprezentantul EXOTIC TRAVELS la destinație sau de la partenerii locali ai EXOTIC TRAVELS. Datele de contact ale acestora se regăsesc pe informările de plecare pe care Călătorul le primește împreună cu documentele de Călătorie sau la EXOTIC TRAVELS, folosind unul din următoarele mijloace:

a) prin telefon mobil non-stop, la numărul agentului care a procesat rezervarea;
b) prin telefon/email la EXOTIC TRAVELS de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de Călătorie (în timpul orelor de program afișate pe site-ul www.exotictravels.ro), conform datelor de contact de la art.11.3. lit. c) de mai jos.

11.2. Călătorul trebuie să informeze fără întârzieri nejustificate pe durata sejurului, dacă este nemulțumit sau dacă el constată vreo neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de Călătorie inclus în Contractul, ținând cont de circumstanțele concrete.

11.3 Informarea/Reclamația se va face de către Călător, folosind unul din următoarele mijloace:

a) prin telefon mobil non-stop, la numărul agentului care a procesat rezervarea;;
b) prin e-mail la adresa: _____;
c) prin telefon/email la _____ de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de Călătorie, conform datelor de contact de mai jos:

Sesizarea va conține deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile/probele care să susțină neconformitățile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat și se va transmite prompt atât către EXOTIC TRAVELS, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului etc.), cu confirmare de primire sau cu dovada transmiterii unui email.

Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către EXOTIC TRAVELS a reclamației.

11.4. Atât EXOTIC TRAVELS, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării, cu condiția ca aceasta să fie formulată în termenele prevăzute în contract.

11.5. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial pe durata sejurului, Călătorul va depune la sediul EXOTIC TRAVELS o reclamație în scris (se acceptă și în format electronic, pe email), în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea Călătoriei, urmând ca în termen de 30 zile calendaristice EXOTIC TRAVELS să comunice Călătorului răspunsul la reclamație.

11.6. În situația în care Călătorul nu face sesizarea pe durata sejurului sau dacă depășește termenul de formulare a sesizării la întoarcerea din Călătorie EXOTIC TRAVELS este exonerată de orice răspundere.

XII ASIGURĂRI

12.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței EXOTIC TRAVELS, pentru pachetele de servicii de Călătorie ce fac obiectul prezentului contract, la Societatea de Asigurare înscrisă în Ofertă (Formularul precontractual), anexa la acest Contract.

12.2. Condițiile în care Călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

12.2.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, Călătorul (Beneficiarul) va solicita EXOTIC TRAVELS (Asiguratului), anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului sau serviciul de Călătorie asociat.

12.2.2. În termen de maxim 45 zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Călătorul are obligația de a transmite Asiguratorului menționat în Oferta (Formularul precontractual) o cerere de despăgubire însoțită de următoarele documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii sau serviciul de Călătorie asociat;
- fotocopia documentelor de plată aferente contractului (chitanțe, ordine de plată);
- fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care EXOTIC TRAVELS atestă faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului;

12.2.3. Despăgubirea fiecărui contract nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, la care se adaugă contravaloarea cheltuielilor de repatriere, după caz. Despăgubirea aferentă va fi platită:

- Călătorilor care justifică dreptul la plata 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;

12.2.4. Despăgubirea se platește Călătorului 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.

12.3. Facultativ, Călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare 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 altor tipuri de asigurări de Călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare.

12.4. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor organizatoare stabilite pe teritoriul României care desfășoară activități în mai multe state membre:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

XII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

13.1. Datele cu caracter personal ale Călătorului 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. Călătorul va furniza EXOTIC TRAVELS datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către EXOTIC

TRAVELS. De asemenea, Călătorul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori care îl însoțesc, după caz.

13.2. Călătorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corectă/modifică orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea 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 EXOTIC TRAVELS. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a EXOTIC TRAVELS sau la adresa de e-mail [dpo@EXOTIC TRAVELS.ro](mailto:dpo@EXOTICTRAVELS.ro).

13.3. Prelucrarea datelor personale de către EXOTIC TRAVELS 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.

13.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale EXOTIC TRAVELS unele date cu caracter personal ale Călătorului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de Călătorie 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.

13.5. EXOTIC TRAVELS 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 a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

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

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

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

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

13.6. 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.

XIV. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

14.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu profesioniștii, atunci când se confruntă cu o problema 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.

14.2. 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 competentă.

14.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XV. DISPOZIȚII FINALE

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

15.2. Comercializarea pachetelor de servicii de Călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de Călătorie și serviciile de Călătorie asociate.

15.3. 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 pot diferi de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

15.4. Călătorul declară că EXOTIC TRAVELS l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de Călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de Călătorie și serviciile de Călătorie asociate, iar Călătorul confirmă acest lucru prin semnarea Anexei nr.2 a prezentului contract

15.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă sau prin SAL. În caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

15.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția, EXOTIC TRAVELS	Călător,
--------------------------------	----------