

## CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

Părțile contractante:

**Societatea EXACT TOURS SRL** cu sediul în București, Str. Ghiociei nr 2, sector 2, cod postal 020572, tel/ fax: 021-3123045/ 021-3123046, email: [office@exact-travel.ro](mailto:office@exact-travel.ro), website: [www.exact.travel](http://www.exact.travel) Cod de Inregistrare Fiscala RO11149327, înregistrata la Registrul Comerțului sub numărul J40/9951/1998, titulara a Licenței de turism nr. 1333, conturi bancare deschise la BANCA Unicredit Bank SA Rosetti – **RON:** RO24BACX0000000031042310, **EUR:** RO45BACX0000000031042320 swift code BACXROBU, reprezentata prin Olivia Berghianu – Director General, prin departamentul de outgoing „EXACT TRAVEL”, **denumită în continuare AGENTIA**

și

..... in calitate de **TURIST/REPREZENTANT AL TURISTULUI**

**Au convenit la încheierea prezentului contract.**

### I. Obiectul contractului

1.1 Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 **Servicii contractate** / numar de persoane/nume si prenume beneficiari:

**Circuit:**

**Perioada:**

**Beneficiari:**

**Tip camera: dubla twin**

**Tarif:** Euro / persoana (loc în dubla)

**Total tarif contract:** EUR ( nr total adult)

### II. Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul 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, agenția poate solicita o prima rata cuprinsă între **5 - 70 %** din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înainte de plecarea, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Tour Operatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

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

servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. 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 turist.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

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

3.1. **Prețul contractului este de** și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. 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 dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

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

#### **3.2. Modalități de plată:**

3.2.1. La încheierea contractului se achită suma de **EUR**

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput avans, plata finală se va face astfel:

a) **pentru serviciile turistice care necesită confirmare** din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) **pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare** din partea prestatorilor, după cum urmează:

##### **v. A. termene de plată specifice prezentului contract:**

- i. Pentru rezervare fermă, se va plăti o primă tranșă de 30% din contravaloarea programului, respectiv 50% în cazul programelor cu croazieră, în valoare de **EUR**, în maximum 3 zile lucrătoare de la data transmiterii contractului, în caz contrar, agenția își rezervă dreptul de a anula rezervarea, iar contractul devine nul.
- ii. diferența în valoare de **EUR** se va achita cu minimum 65 de zile înainte de data plecării, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.
- iii. diferența în valoare de **EUR** se va achita cu minimum 35 de zile înainte de data plecării pentru circuite, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta **early booking**) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (**vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic**).

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare comunicat de Unicredit Bank din ziua plății.

### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze turistului un **bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism** și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice 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 turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. **În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului** cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin **15 zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei**.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

4.3. În cazul achiziționării unui **pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană**, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui **produs de tip croazieră**, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația 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 turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția **poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării** - după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract **nu pot fi majorate**, în niciun caz, în cursul celor **20 de zile calendaristice care preced data plecării**.

4.6. În cazul în care, **după începerea călătoriei turistice**, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau **Agenția** constată că nu le va putea realiza, aceasta **este obligată**:

a) **să ofere turistului alternative corespunzătoare** în vederea continuării călătoriei turistice **fără majorarea prețului**, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) **să restituie** turistului sumele ce reprezintă **diferența** dintre serviciile turistice **achitate** și cele efectiv **prestate** în timpul călătoriei turistice;

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu **excepția** următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract **se datorează turistului**;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de **forță majoră** sau unor **împrejurări** pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), **neîndeplinirea grupului minim** urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția **nu este răspunzătoare** pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a **întârzierilor curselor** (inclusiv charter), a **pierderii de bagaje** și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui **terț** care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar **cauzele** care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter **imprevizibil și inevitabil**.

d) În situația de suparezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, **Agenția** va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de **suparezervare** (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin **7 zile** înainte de data plecării, următoarele informații:

a) **orarele, locurile escalelor și legăturile**, precum și, după caz, **locul** ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) **denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail** ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru **călătoriile minorilor** neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

**d) obligațiile turistului** prevăzute la **pct. 5.10, 5.11 și 5.13**.

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

4.10. **Excursiile optionale** se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția Exact Tours. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turistii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane dacă nu este menționat altfel în programul turistic. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turistii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

## **V. Drepturile și obligațiile turistului**

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare acesta poate (în funcție de condițiile furnizorilor de servicii: transportatori, sisteme de rezervări etc), să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin **5 zile** înaintea datei de plecare. Între turistul care nu poate

participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terță persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un **contract de cesiune** cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. În cazul în care **prețurile** stabilite în contract **sunt majorate cu peste 10%**, indiferent de motivele majorării, turistul poate **rezilia/denunța unilateral** contractul, având însă dreptul la **rambursarea** imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. **Turistul** este obligat să comunice Agenției, în termen de **5 zile calendaristice** de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.7. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) **rezilierea/denunțarea** unilaterală a contractului fără plata penalităților sau

b) **acceptarea** noilor condiții ale contractului.

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

5.6. În cazul în care **turistul reziliază/denunță unilateral** contractul în temeiul **pct. 5.4.** sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) **să accepte** la același preț **un alt pachet** de servicii turistice **de calitate echivalentă sau superioară**, propus de Agenție;

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

c) **să i se ramburseze imediat toate sumele** achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6., turistul are dreptul să solicite Agenției și o **despăgubire**, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) **anularea** s-a făcut datorită **nerealizării numărului minim** de persoane menționat în contract/oferta turistică, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin **15 zile calendaristice** premergătoare datei plecării;

b) **anularea** s-a datorat unui caz de **forță majoră** (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).

c) **anularea s-a făcut din vina turistului.**

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

**Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii turistice contractat.**

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

Dacă **turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului**, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu **rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului**, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere **taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale**, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.11. Turistul 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 turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor **formalități suplimentare** (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului 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. În cazul în care turistul 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 ex. 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.

5.14. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acestora cu **24 ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

5.15. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. **Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.**

5.17. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

6.1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, **el datorează Agenției penalizări** după cum urmează:

6.1.1. În cazul **serviciilor turistice externe/interne**:

În cazul în care turistul renunță la excursie, indiferent de motive, acesta va suporta următoarele penalități calculate din valoarea totală a excursiei:

### ***A. Condiții de anulare/penalizari oferta STANDARD (circuit)***

- a) penalizare 10% din prețul excursiei dacă anularea se face între 90 – 61 de zile până la plecare;
- b) penalizare 50% din prețul excursiei dacă anularea se face între 60 – 30 de zile până la plecare;
- c) penalizare 100% din prețul excursiei dacă anularea se face cu mai puțin de 30 de zile până la plecare sau pentru neprezentare la plecare (no-show).

### ***B. Condiții de anulare / penalizari programe cu croazieră, sau programe confirmate cu propriile reguli de achitare, anulare, penalizare (ex: programe de Paște, Crăciun, Revelion, Early Booking, Reduceri de târg sau alte campanii, etc).***

- d) penalizare 10% din prețul excursiei dacă anularea se face între 120 – 91 de zile până la plecare;
- e) penalizare 50 % dacă retragerea se face între 90 – 61 de zile înaintea începerii excursiei;
- f) penalizare 80 % dacă retragerea se face între 60 – 45 de zile înaintea începerii excursiei;
- g) penalizare 100 % dacă retragerea se face cu mai puțin de 45 de zile până la plecare sau pentru neprezentare la plecare (no-show).

### ***C. Condiții de anulare / penalizari programe care includ croaziere:***

- h) penalizare 10% din prețul excursiei dacă anularea se face între 120 - 91 de zile până la plecare
- i) penalizare 30 % dacă retragerea se face între 90 – 61 de zile până la plecare
- j) penalizare 50 % dacă retragerea se face între 60 – 45 de zile până la plecare
- k) penalizare 100 % dacă retragerea se face cu mai puțin de 45 de zile până la plecare sau pentru neprezentare la plecare (no-show).

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (*vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: turism individual, turism intern, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc, sistemele spaniole și portugheze de rezervări: Soltur, Travelplan, Abreu etc*). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului, etc.

6.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat o primă rată nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau **restul de**

plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar **Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor** prevăzute la p. 6.1 din prezentul contract.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. A lit. d, 6.1.1.B lit. c, respectiv 6.1.1.C lit. b, se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din platile efectuate sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **VII. Reclamații**

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției Exact Tours:

Telefon: (+40)21.3123045 / 46

Fax: (+40) 21 3123045 / 46

e-mail: [office@exact-travel.ro](mailto:office@exact-travel.ro)

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

## **VIII. Asigurări**

8.1. Turistul beneficiază de asigurarea privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de către sau pe seama călătorilor în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare, la **Omniasig** cu sediul în Mun. București str. Aleea Alexandru 51, Sector 1, tel (+40)21.405.74.20, [office@fomnosig.ro](mailto:office@fomnosig.ro). Polița de asigurare seria I nr. **59550** valabilă până la data de **21.12.2025** este afișată pe pagina web a agenției de turism [www.exact.travel](http://www.exact.travel), precum și **Scrisoarea de garanție bancară** Nr. **00888-02-1131942** la **UniCredit Bank**.

### **8.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:**

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

**8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:**

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopii de pe documentele de plată a ratelor (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopii de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, turistul 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 altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de **asigurarea storno**, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) oferte ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

**X. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

Datele furnizate de către turist sunt strict confidențiale, iar Exact Tours în calitate de operator de date cu caracter personal se angajează să le utilizeze strict pentru uzul relației de afaceri dintre acesta și Exact Tours, în conformitate cu legislația relevantă în domeniu, inclusiv Regulamentul General privind Protecția Datelor 2016/679.10.1.

10.1. Datele cu caracter personal prelucrate de Exact Tours:

- a) Date personale: nume și prenume, data de naștere, adresa, telefon, email.
- b) Date cu caracter special: codul numeric personal, seria și numărul cărții de identitate, data emiterii și expirării cărții de identitate, numărul pașaportului, data emiterii și expirării pașaportului, vârsta persoanelor minore / data nașterii persoanelor minore și orice alte date necesare îndeplinirii scopului procesării.

10.2. Datele cu caracter personal sunt utilizate doar în următoarele scopuri:

- a) Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri;
- b) Scop promoțional (marketing): reclamă, marketing (marketing direct), publicitate, promovare/evaluare servicii, desfășurare campanii promoționale, fidelizare, transmitere newsletter, efectuarea de comunicări comerciale pentru serviciile oferite de agenție, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicații electronice.

10.3. Exact Tours va considera toate informațiile colectate de la turist ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți fără consimțământul expres și anterior al turistului. Fac excepție angajații Exact Tours, tur-operatorii, unitățile de cazare, transportatorii, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie rezervate sau achiziționate de turist, respectiv partenerii de afaceri ai Exact Tours, în cazul cărora fără partajarea datelor, turistul nu ar putea beneficia de serviciile solicitate.

10.4. Exact Tours vă prelucra datele cu caracter personal ale turistului pe toată perioada de desfășurare a activităților agenției, până în momentul în care turistul sau reprezentantul legal/împuternicit al acestuia, va exercita dreptul de opoziție/de ștergere (cu excepția situației în care Exact Tours prelucreză datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, aceste date vor fi arhivate de către Exact Tours pe durata de timp prevăzută în procedurile interne Exact Tours și/sau vor fi distruse.

10.5. Turistul beneficiază conform prevederilor legale aplicabile de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul de a nu fi supus unei decizii automate și dreptul de a depune plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

Pentru întrebări privind prelucrarea datelor cu caracter personal sau exercitarea drepturilor sale legale, turistul este invitat să se adreseze **Exact Tours** la email **office@exact-travel.ro** sau la adresa de corespondență **Exact Tours, București, Str. Ghiociei nr. 2, Sector 2** (intrare din Str. Dogarilor) cu mențiunea **"Departament Outgoing Exact Travel - Protecție date"**.

#### **XI. Dispoziții finale**

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

11.3. 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.

11.4. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, cu modificările și completările ulterioare. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia de turism,  
**SC EXACT TOURS SRL**  
Reprezentant:  
Semnatura

**Turistul/ Reprezentant**  
Nume și prenume:  
Semnatura

## CLAUZA STANDARD PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE ANEXA NR 1 LA CONTRACTUL NR /DATA

Părțile contractante:

**Societatea EXACT TOURS SRL** cu sediul în București, Str. Ghiociei nr 2, sector 2, cod postal 020572, tel/ fax: 021-3123045/ 021-3123046, email: [office@exact-travel.ro](mailto:office@exact-travel.ro), website: [www.exact.travel](http://www.exact.travel) Cod de Inregistrare Fiscala RO11149327, înregistrata la Registrul Comerțului sub numărul J40/9951/1998, titulara a Licenței de turism nr. 1333, conturi bancare deschise la BANCA Unicredit Bank SA Rosetti – **RON:** RO24BACX0000000031042310, **EUR:** RO45BACX0000000031042320 swift code BACXROBU, reprezentata prin Olivia Berghianu – Director General, prin departamentul de outgoing „EXACT TRAVEL”, **denumită în continuare AGENTIA**  
și

..... in calitate de **TURIST/REPREZENTANT AL TURISTULUI**

### in calitate de **TURIST/REPREZENTANT AL TURISTULUI**

**Art. 1.** Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

**Art. 2.** Părțile sunt conștiente de faptul că normele europene din Regulamentul 679/2016 se aplică oricărui operator de date sau imputernicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucra date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii. Prin urmare, Părțile confirmă respectarea deplină a următoarelor prevederi, inclusiv dar fără a se limita la:

- capacitatea de a respecta drepturile persoanelor vizate privind ștergerea, corectarea sau transferul informațiilor personale
- informarea în caz de breșă de date a tuturor destinatarilor relevanți, într-un interval maxim de 72 ore și, în cazul Prestatorului nu mai târziu de 24 ore de la momentul în care o astfel de încălcare a securității datelor a ajuns în atenția acestuia,
- îndeplinirea tuturor îndatoririlor obligatorii privind documentarea conformării cu Regulamentul 679/2016.

**Art. 3.** Părțile pot utiliza datele personale ale semnatarilor în limita contractului pe care îl au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării orice prelucrare suplimentară sau în alt scop face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor, încheiat între Părți. De asemenea perioada de stocare a datelor personale prelucrate prin contract este limitată la perioada corespunzătoare realizării obiectului principal al contractului.

**Art. 4.** Datele cu caracter personal schimbate între Părți nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe părți neautorizate sau puse la dispoziție spre utilizare într-un alt mod. Prin urmare, Părțile vor lua toate măsurile tehnice și în special organizatorice necesare, în ceea ce privește obligațiile asumate prin această clauză:

- vor împiedica persoanele neautorizate să obțină acces la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal
- vor preveni utilizarea fără autorizație a sistemelor de prelucrare a datelor
- se vor asigura că persoanele care au dreptul să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor au acces numai la datele la care au Drept de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în cursul prelucrării sau utilizării și după stocare
- se vor asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice sau transportului și că este posibil să verifice și să stabilească către care organisme se dorește să se efectueze transferul datelor cu caracter personal prin mijloace de transmitere a datelor
- se vor asigura că pot verifica și stabili dacă și de către cine au fost introduse, modificate sau eliminate datele cu caracter personal în/din sistemele de prelucrare a datelor
- se vor asigura că, în cazul unei acțiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, datele sunt prelucrate strict în conformitate cu prezentul contract încheiat între Părți
- se vor asigura că datele cu caracter personal sunt protejate de distrugere sau pierdere accidentală
- se vor asigura că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat

Agenția de turism,

**SC EXACT TOURS SRL**

Reprezentant:

Semnatura

**Turistul/ Reprezentant**

Nume și prenume:

Semnatura