

Contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie

Nr. _____ din data de _____

Părțile contractante

1. EXACT TOURS S.R.L., cu sediul în București, Sector 2, Str. Ghiociei nr. 2, cod poștal 020572, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J1998009951409, cod fiscal RO11149327, capital social 45.000 RON, titulară a Licenței de turism nr. 1333 (activitate de organizare), telefon +40-(0)21-312.30.45/46, e-mail **office@exact-travel.ro**, website **https://exact.travel/**, conturi bancare deschise la UniCredit Bank S.A. – Sucursala Rosetti: RON RO24BACX0000000031042310, EUR RO45BACX0000000031042320, SWIFT BACXROBU, reprezentată legal prin **Olivia Berghianu** – Administrator, în calitate de Agenție Organizatoare, denumită în continuare **Organizator** și

2. Dl./Dna. având CNP, identificată cu CI, cu domiciliul în, în calitate de călător în sensul art. 3 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018, acționând în nume propriu și/sau în calitate de reprezentant al persoanelor înscrise la pct. 1.3, denumit în continuare **Călător**,

au convenit încheierea prezentului contract de comercializare și executare a pachetului de servicii de călătorie, cu respectarea Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate ("**OG 2/2018**"), Regulamentului (UE) 2016/679 (**GDPR**) și legislației române aplicabile.

Organizatorul acționează în calitate de **organizator** în sensul art. 3 pct. 1 lit. a) din OG 2/2018 și este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în pachet, indiferent dacă acestea sunt furnizate de Organizator sau de terți (art. 14 alin. (1) OG 2/2018). Organizatorul este obligată să acorde asistență Călătorului aflat în dificultate, conform art. 17 OG 2/2018.

Organizatorul nu răspunde pentru neconformități imputabile Călătorului, neconformități imputabile unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în pachet și care sunt imprevizibile sau inevitabile, ori neconformități cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Informațiile precontractuale prevăzute la art. 5 OG 2/2018 au fost furnizate Călătorului prin **Formularul Standard A (Anexa 1 din OG 2/2018)**, pe suport durabil, anterior încheierii contractului. Aceste informații constituie parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât cu acordul expres scris al părților.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie comercializarea și executarea pachetului de servicii de călătorie în sensul OG 2/2018. Pachetul reprezintă combinația a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie definite de OG 2/2018: (a) transport de pasageri; (b) cazare care nu face parte intrinsecă din transport; (c) închiriere de autovehicule; (d) alte servicii turistice. Organizatorul furnizează Călătorului toate

documentele de plată și călătorie (voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alte înscrieri) necesare pentru executarea pachetului.

1.2. Serviciile incluse, perioada, transportul, cazarea și programul turistic sunt detaliate în **ANEXA — Fișă Pachet Specific**, parte integrantă a contractului. Călătorul confirmă primirea Anexei pe suport durabil anterior semnării contractului și acceptarea conținutului acesteia.

1.3. Elementele concrete ale pachetului de servicii de călătorie, inclusiv participanții, serviciile incluse, detalierea prețului, suplimentele, reducerile, serviciile opționale, comisioanele, termenele de plată și condițiile de anulare individualizate sunt prezentate în tabelul de mai jos, care face parte integrantă din prezentul contract.

Detalii pachet

Denumire	
Cod	
Perioada	
Durata	

Participanți

#	Nume participant	Data nașterii
----------	-------------------------	----------------------

Detaliere prețuri

Categorie	Serviciu	Aplicabil pentru	Cantitate	Preț
Pachet de bază				
Activități opționale				
Suplimente				
Reduceri				
Suplimente				
Asigurări				
Total de plată client				

Termene de plată

Tranșă	Termen de plată	Procent	Sumă
1			
2			

Condiții de anulare

Termen de anulare	Penalizare
Până la	
Între	
După	

1.4. Totalul de plată indicat în tabelul de mai sus reprezintă prețul total al pachetului de servicii de călătorie în sensul OG nr. 2/2018.

II. Încheierea și forma contractului

2.1. Contractul se încheie în momentul în care Călătorul acceptă oferta Organizatorului pentru pachetul de servicii de călătorie, în oricare dintre următoarele situații:

- a) Semnarea contractului sau a confirmării de rezervare;
- b) Acceptarea condițiilor contractuale prin mijloace electronice (e-mail de pe adresa declarată de Călător, completare formular online);
- c) Achitarea avansului sau a contravalorii integrale în baza facturii emise de Organizator.

2.2. Contractul și confirmarea rezervării sunt furnizate Călătorului pe suport durabil (digital sau hârtie), iar călătorul are dreptul să solicite gratuit o copie pe suport hârtie. Informațiile precontractuale (art. 5 OG 2/2018) și conținutul ANEXEI — Fișă Pachet Specific devin parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât cu acordul scris al părților.

2.3. Pentru rezervare, Organizatorul poate solicita plata unui avans. Plata ultimei tranșe din prețul pachetului nu poate fi solicitată cu mai mult de 5 zile înainte de transmiterea documentelor de călătorie, conform art. 14 alin. (5) OG 2/2018. Dacă plata integrală intervine cu mai puțin de 5 zile înainte de plecare, Organizatorul transmite documentele imediat după primirea plății.

2.4 Organizatorul are obligația de a furniza Călătorului, pe suport durabil, documentele de călătorie necesare executării pachetului de servicii de călătorie, inclusiv, după caz, voucherul, documentele de transport, confirmările de rezervare și alte înscrisuri relevante.

Transmiterea documentelor de călătorie se realizează după confirmarea serviciilor de către prestatori și după îndeplinirea integrală de către Călător a obligațiilor de plată, în condițiile prezentului contract și cu respectarea art. 2.3.

2.5. Când contractul este pus la dispoziție prin catalog, site sau mijloace electronice, obligația de informare este îndeplinită dacă aceste materiale conțin informațiile prevăzute la art. 5 din OG 2/2018. Fotografii și descrierile au caracter informativ și nu modifică serviciile contractate în ANEXA — Fișă Pachet Specific.

2.6. Contractul încetează la finalizarea executării pachetului de servicii de călătorie sau anticipat în condițiile prezentului contract și ale legii.

III. Prețul și modalități de plată

3.1. Prețul

3.1.1. Prețul total al pachetului de servicii de călătorie este cel prevăzut la art. 1.3 din prezentul contract și include toate taxele, comisioanele și costurile cunoscute la data încheierii contractului.

3.1.2. În cazul în care anumite costuri suplimentare nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, acestea sunt indicate prin natura lor în prezentul contract și/sau în ANEXA — Fișă Pachet Specific, după caz, iar Călătorul poate fi obligat să le suporte numai dacă au fost comunicate în mod clar și inteligibil anterior încheierii contractului.

3.1.3. După încheierea contractului prețul pachetului de servicii poate fi crescut de Organizator dar numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte

a) Modificări ale costului transportului de pasageri rezultate din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) Modificări ale taxelor sau comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe (taxe aeroportuare, portuare, vize, taxe turistice);

c) Modificări ale cursurilor de schimb valutar relevante pentru pachetul respectiv.

Modificările de preț nu pot fi aplicate în ultimele 20 de zile calendaristice care preced începerea executării pachetului.

Modificarea prețului se calculează proporțional cu variația costurilor prevăzute mai sus, pe baza diferenței dintre costurile inițiale și cele actualizate, astfel cum rezultă din documente justificative verificabile.

Dacă creșterea de preț depășește 8% se aplică art.3.1.5

3.1.4. Orice majorare a prețului este valabilă numai dacă Organizatorul notifică Călătorul în mod clar și inteligibil, pe suport durabil, **cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului**, indicând justificarea și modul de calcul al acesteia, Călătorul urmând să achite diferența de preț până cel mai târziu cu 5 zile înainte de plecare

3.1.5. Dacă creșterea depășește **8% din prețul total**, Călătorul poate, într-un termen rezonabil stabilit de Organizator în notificare:

(i) Să accepte modificarea și să plătească diferența; SAU

(ii) Să înceteze contractul **FĂRĂ penalitate**, cu rambursarea integrală a sumelor plătite, în termen de maxim 14 zile de la încetare.

În cazul în care Călătorul nu comunică decizia în termenul indicat în notificare, se consideră că acesta refuză modificarea, iar contractul încetează fără penalități, cu rambursarea integrală a sumelor achitate, în termenul prevăzut de lege. Lipsa răspunsului nu echivalează cu acceptarea modificării.

3.1.6. Călătorul are dreptul la o **reducere de preț** care corespunde unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 3.1.3 lit. a)-c), care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului. În cazul unei reduceri de preț, Organizatorul are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată Călătorului. La cererea Călătorului, Organizatorul prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

3.2. Modalități și termene de plată

3.2.1. Termenele concrete de plată sunt cele prevăzute la art. 1.3.

3.2.2. În cazul în care se percepe un avans, plata finală se efectuează după cum urmează:

a) Pentru serviciile care necesită confirmare din partea prestatorilor:

Termenele de plată sunt comunicate Călătorului pe suport durabil după primirea confirmării și devin parte integrantă a contractului.

b) Pentru serviciile care nu necesită confirmare din partea prestatorilor:

i. Avans la rezervare:

- Oferte standard: **30%** din prețul total
- Oferte cu condiții speciale: **50%** din prețul total
- Termen: maximum **3 zile lucrătoare** de la semnarea contractului

ii. Tranșe intermediare și plata finală:

- Plata finală se efectuează la termenul indicat în art. 1.3, cu respectarea art. 14 alin. (5) OG nr. 2/2018, respectiv Organizatorul nu poate solicita plata finală cu mai mult de 5 zile înainte de data la care transmite Călătorului documentele de călătorie.
- Pentru ofertele standard: diferența de plata de 70% se va achita cu 45 de zile înainte de data începerii călătoriei
- Pentru ofertele cu condiții speciale: diferența de plata de 50% se va achita cu 60 de zile înainte de data începerii călătoriei

iii. Neplata în termenele prevăzute:

- Organizatorul notifică Călătorul pe suport durabil și acordă un termen suplimentar rezonabil (de regulă, minimum **3 zile lucrătoare**) pentru efectuarea plății;
- Dacă plata nu intervine nici după termenul suplimentar, Organizatorul poate înceta contractul, cu aplicarea penalităților de la Cap. VI, calculate în funcție de momentul încetării;
- Dacă neplata determină pierderea rezervărilor confirmate sau imposibilitatea executării pachetului, Organizatorul poate înceta contractul fără acordarea termenului suplimentar, cu notificare imediată către Călător.

3.2.3. Condițiile de plată prevăzute la art. 3.2.2 se aplică **CU EXCEPȚIA** situațiilor în care Pachetul de Călătorie are condiții specifice de plată impuse de prestatori, comunicate Călătorului în scris anterior încheierii contractului prin ANEXA — Fișă Pachet Specific. Aceste condiții specifice devin parte integrantă a contractului. În toate cazurile, plata finală nu poate fi solicitată cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Organizatorul transmite Călătorului documentele de călătorie.

3.3. Oferte speciale (Early Booking, sărbători, promoții)

3.3.1. În cazul contractării pachetului în regim "**early booking**" sau în cadrul unor oferte promoționale ori programe turistice cu condiții speciale (inclusiv, dar fără a se limita la: Crăciun, Revelion, Paște, vacanțe tematice sau oferte speciale ale prestatorilor), reducerea acordată este inclusă în prețul pachetului, iar procentul de reducere se aplică **exclusiv serviciilor de cazare**, dacă nu se prevede altfel în ANEXA — Fișă Pachet Specific.

3.3.2. Orice modificare a contractului solicitată de Călător după confirmarea rezervării poate determina, în funcție de condițiile aplicabile ale prestatorilor, disponibilitatea serviciilor și momentul solicitării:

(i) imposibilitatea menținerii condițiilor inițiale, caz în care Organizatorul propune Călătorului noi condiții (preț și termene actualizate), pe care acesta le poate accepta prin acord expres scris sau poate înceta contractul, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI; sau

(ii) menținerea rezervării cu modificările solicitate, în condițiile agreeate în scris de ambele părți.

3.3.3. În cazul nerespectării termenelor de plată aplicabile acestor tipuri de rezervări, Organizatorul poate: (i) înceta contractul, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI; sau (ii) cu acordul expres scris al Călătorului, modifica rezervarea la tariful standard aplicabil la data respectivă, caz în care Călătorul achită diferența de preț, iar contractul se execută în condițiile și termenele corespunzătoare tarifului standard.

3.4. Plata serviciilor de călătorie se efectuează în moneda prevăzută în ANEXA — Fișă Pachet Specific (EUR sau RON). Dacă contractul prevede plata în EUR, Călătorul poate achita contravaloarea în RON la cursul de vânzare comunicat de UniCredit Bank S.A. în ziua plății efective.

IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului

4.1. Organizatorul furnizează Călătorului un **bon de comandă** numai în situația în care pachetul solicitat nu face parte din oferta proprie/standard a Organizatorului și necesită confirmarea rezervării din partea prestatorilor terți. Bonul de comandă confirmă detaliile rezervării și devine parte integrantă a contractului. În cazul pachetelor care se regăsesc în oferta proprie a Organizatorului sau pentru care rezervarea este deja confirmată de prestatori, Organizatorul poate furniza bon de comandă dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, este necesară modificarea unor **elemente esențiale** ale contractului (servicii, perioadă, categorie de cazare, locul de cazare sau alte caracteristici principale), Organizatorul informează Călătorul fără întârzieri nejustificate și îi acordă un termen rezonabil, indicat în notificare, pentru exprimarea opțiunii de a accepta modificarea sau a înceta contractul fără penalitate. În cazul în care modificarea este determinată de circumstanțe inevitabile și extraordinare astfel cum sunt definite la art. 4.7, informarea se face imediat ce Organizatorul ia cunoștință de situație.

4.3. În cazul pachetelor care includ transport aerian, transportatorul aerian poate modifica orele de zbor din motive operaționale sau de siguranță, fără a fi necesar acordul Organizatorului.

Organizatorul informează călătorul imediat și oferă asistență. În cazul în care modificările afectează semnificativ executarea pachetului, se aplică art. 12 din OG 2/2018 (dreptul de a accepta sau înceta contractul). Organizatorul nu răspunde pentru modificări cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare în sensul art. 3 pct. 3 OG 2/2018 (ex: condiții meteorologice extreme, restricții de securitate impuse de autorități, grevă neprevăzută).

Transportatorul aerian are obligații proprii față de pasageri în caz de anulare, întârziere prelungită sau refuz la îmbarcare, în temeiul reglementărilor europene

aplicabile transportului aerian. Călătorul își poate exercita aceste drepturi direct față de transportator, fără ca acestea să conducă la o dublă compensare pentru același prejudiciu. Biletul de avion reprezintă contractul direct dintre pasager și transportator în ceea ce privește operarea zborului. Pentru pachetele care includ transport aerian, zilele de plecare și de întoarcere sunt destinate în principal transportului și pot include intervale orare variabile.

4.4. În cazul produselor de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării sau din motive operaționale impuse de prestator, numărul cabinei și poziția acesteia (punte inferioară/superioară, pupa/prova etc.), cu respectarea categoriei rezervate. Simpla modificare a poziției cabinei, în interiorul aceleiași categorii, nu constituie neconformitate și nu dă dreptul Călătorului la despăgubiri sau reducere de preț. Dacă schimbarea afectează semnificativ executarea pachetului (în special prin pierderea unor caracteristici esențiale comunicate precontractual, cum ar fi balconul sau categoria superioară confirmată), se aplică regulile privind modificarea semnificativă a contractului prevăzute la acest capitol.

4.5. Organizatorul poate modifica prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, conform art. 3.1 din prezentul contract. **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, o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată conform contractului sau Organizatorul constată că nu le va putea executa, aceasta este obligată: a) să ofere Călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei, fără majorarea prețului, de aceeași calitate sau superioare celor specificate în contract; în cazul schimbării cazării, se consideră serviciu alternativ corespunzător cazarea în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială; b) în cazul în care alternativele propuse au drept consecință un pachet de calitate mai scăzută, să acorde Călătorului o reducere adecvată de preț; c) să restituie Călătorului diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate.

În cazul în care Organizatorul nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Călător, acesta poate efectua remedierea pe cheltuiala Organizatorului și solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu este obligat să stabilească un termen prealabil dacă Organizatorul refuză remedierea sau dacă este necesară o remediere imediată.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Organizator numai dacă acestea nu sunt comparabile cu cele convenite prin contract sau dacă reducerea de preț acordată este inadecvată. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul nu o remediază într-un termen rezonabil, Călătorul poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și poate solicita, după caz, reducerea prețului și/sau despăgubiri, conform OG nr. 2/2018.

Dacă pachetul include transport de pasageri, Organizatorul asigură, în cazurile prevăzute de lege, repatrierea Călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.

În măsura în care, din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit în contract, Organizatorul suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe Călător. Dacă legislația specială aplicabilă transportatorului prevede perioade mai lungi, se aplică acelea.

Limitarea perioadei prevăzută la alineatul precedent nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, în sensul art. 2 lit. a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, și însoțitorilor acestora, femeilor însărcinate, minorilor neînsoțiți și persoanelor care necesită asistență medicală specială, cu condiția ca Organizatorul să fi fost informată despre nevoile speciale cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

Organizatorul nu poate invoca circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea privind cazarea suportată conform alineatului anterior, dacă furnizorul de transport relevant nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației aplicabile a Uniunii Europene.

4.7. Organizatorul este răspunzătoare pentru buna executare a serviciilor de călătorie incluse în pachet, în conformitate cu dispozițiile OG nr. 2/2018.

Organizatorul nu datorează despăgubiri în măsura în care neconformitatea este:

- a) imputabilă Călătorului;
- b) imputabilă unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor incluse în pachet și are caracter imprevizibil sau inevitabil;
- c) cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În cazul serviciilor de transport, inclusiv transport aerian, drepturile și despăgubirile Călătorului sunt supuse și legislației speciale aplicabile transportatorilor. Exercițarea acestor drepturi direct față de transportator nu aduce atingere drepturilor Călătorului față de Organizator, în condițiile legii, evitându-se dubla compensare pentru același prejudiciu.

Nu constituie neconformitate în sensul OG nr. 2/2018 modificările sau variațiile minore ale serviciilor de călătorie, inclusiv modificările rezonabile ale orarelor de transport, ale traseelor ori ale altor elemente neesențiale, inerente naturii serviciilor de călătorie, care nu afectează în mod semnificativ caracteristicile principale ale serviciilor de călătorie, astfel cum au fost comunicate anterior încheierii contractului.

Se consideră circumstanțe inevitabile și extraordinare, în sensul art. 3 pct. 3 din OG nr. 2/2018, situațiile care nu pot fi controlate de Organizator și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile, precum, dar fără a se limita la: (a) conflicte armate, ostilități, război declarat sau nu, acte de terorism sau amenințări serioase la adresa siguranței publice; (b) tulburări sociale grave, revolte, acte de violență la scară extinsă; (c) dezastre naturale, fenomene meteorologice extreme, erupții vulcanice, cutremure, inundații, incendii de mari proporții; (d) epidemii și pandemii, restricții sanitare impuse de autorități competente, carantine, închideri de frontiere; (e) restricții impuse de autorități publice naționale, ale statului de destinație sau de tranzit, inclusiv anularea sau retragerea zborurilor, închiderea spațiului aerian, suspendarea autorizațiilor; (f) greve, lock-out și alte conflicte de muncă ce afectează prestatorii de servicii de

transport, cazare sau alte servicii esențiale executării pachetului; (g) avarii majore sau incidente operaționale ale prestatorilor terți, neimputabile Organizatorului, inclusiv întreruperi prelungite ale sistemelor de rezervare globală sau atacuri cibernetice asupra acestora; (h) orice alte evenimente similare sau de gravitate comparabilă, calificate drept circumstanțe inevitabile și extraordinare în sensul OG nr. 2/2018.

4.8. În cazul unei situații de **supra-rezervare (over-booking)**, Organizatorul oferă direct sau prin Intermediar Călătorului servicii alternative de cel puțin aceeași categorie, în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, fără costuri suplimentare. Călătorul poate accepta alternativa sau poate înceta contractul, cu rambursarea sumelor achitate, fără a aduce atingere drepturilor prevăzute de lege. În cazul în care situația este notificată Călătorului anterior începerii executării pachetului, iar acesta optează pentru încetare, Organizatorul restituie sumele achitate.

4.9. Organizatorul furnizează Călătorului, în scris sau prin mijloace de comunicare electronice convenite (e-mail, sms sau alte mijloace), **înainte de începerea călătoriei**, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, adresa, numerele de telefon și de fax, adresa de e-mail ale **reprezentantei locale** a organizatorului și/sau, în lipsa acesteia, un mijloc de contact direct cu Organizatorul (număr de apel de urgență), care să permită Călătorului să comunice eficient, să solicite asistență sau să reclame neconformități;
- c) în cazul călătoriilor minorilor neînsoțiți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de la locul cazării.

4.10. Organizatorul acordă **asistență** Călătorului aflat în dificultate, în special prin:

- a) furnizarea de informații privind serviciile medicale, autoritățile locale și asistența consulară;
- b) sprijin pentru efectuarea comunicațiilor la distanță;
- c) sprijin pentru identificarea unor servicii alternative de călătorie.

În cazul în care situația de dificultate este cauzată de acțiunea sau neglijența intenționată a Călătorului, Organizatorul are dreptul de a solicita un comision rezonabil pentru asistența acordată, care nu va depăși costurile efective suportate.

4.11. Excursiile și serviciile turistice opționale pe care Călătorul le achiziționează la destinație sau ulterior încheierii prezentului contract, fără a fi prevăzute expres în tabelul de la art. 1.3 sau în ANEXA — Fișă Pachet Specific, nu fac parte din pachetul de servicii de călătorie contractat și sunt guvernate de raportul juridic dintre Călător și prestatorul local. Organizatorul nu are calitatea de organizator sau intermediar pentru aceste servicii și nu răspunde pentru organizarea, executarea sau calitatea acestor servicii și nu garantează disponibilitatea lor. Recomandările sau informațiile transmise de reprezentantul local al Organizatorului cu privire la astfel de servicii au caracter pur orientativ și nu constituie ofertă contractuală a Organizatorului. Sumele aferente acestor servicii nu sunt încasate de Organizator sau în numele acesteia, cu excepția cazurilor în care se prevede expres altfel, în scris.

4.12. Organizatorul are obligația de a **remedia** orice neconformitate a serviciilor de călătorie incluse în pachet, constatată pe parcursul executării acestuia, într-un termen rezonabil, cu excepția cazului în care remedierea este imposibilă sau implică costuri disproporționate.

4.13. În cazul în care o neconformitate nu este remediată sau nu poate fi remediată, Călătorul are dreptul la o **reducere corespunzătoare de preț** pentru perioada în care serviciile nu au fost conforme și/sau la **despăgubiri** pentru prejudiciile suferite, cu excepția situației în care neconformitatea este imputabilă Călătorului, unui terț neimplicat în furnizarea serviciilor (caz imprevizibil sau inevitabil) sau circumstanțelor 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. Reducerea de preț se stabilește proporțional cu diferența dintre serviciile de călătorie contractate și cele efectiv prestate, ținând seama de durata și gravitatea neconformității. Călătorul are obligația de a notifica Organizatorul fără întârzieri nejustificate cu privire la orice neconformitate, în vederea remedierii acesteia. Nerespectarea acestei obligații poate conduce la limitarea sau reducerea reducerii de preț și/sau a despăgubirilor, în măsura în care omisiunea a împiedicat sau a îngreunat remedierea neconformității. Orice despăgubire se reduce cu sumele primite pentru același prejudiciu de la furnizorii serviciilor sau în temeiul reglementărilor aplicabile, pentru a evita supra-compensarea.

4.14. Răspunderea Organizator pentru prejudicii este limitată în conformitate cu prevederile convențiilor internaționale aplicabile serviciilor de călătorie incluse în pachet, în măsura în care acestea limitează răspunderea furnizorilor respectivelor servicii.

În celelalte cazuri, în temeiul art. 15 alin. (5) din OG nr. 2/2018, prin prezentul contract se limitează despăgubirea care trebuie plătită de Organizator la triplul prețului total al pachetului. Această limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență.

În cazul serviciilor de transport incluse în pachet, răspunderea Organizatorului pentru prejudicii este limitată în condițiile prevăzute de convențiile internaționale aplicabile, în măsura în care acestea limitează răspunderea furnizorului direct, inclusiv: (a) Convenția de la Montreal din 1999 pentru transportul aerian internațional; (b) Regulamentul (CE) nr. 261/2004 privind drepturile pasagerilor aerieni; (c) Regulamentul (CE) nr. 392/2009 și Convenția de la Atena din 1974 privind răspunderea pentru transportul pasagerilor pe mare; (d) Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 privind drepturile pasagerilor pe căi navigabile interioare și maritime; (e) orice altă reglementare imperativă aplicabilă în materie. Călătorul își poate exercita drepturile prevăzute de aceste reglementări direct față de transportator, fără ca aceasta să conducă la dublă compensare pentru același prejudiciu.

4.15. Organizatorul soluționează **reclamațiile** formulate de Călător într-un termen rezonabil, care nu poate depăși **30 de zile calendaristice** de la primire și comunică răspunsul pe suport durabil.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care Călătorul nu poate participa la călătorie, acesta poate transfera contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului, cu obligația de a notifica Organizatorul pe suport durabil, într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului. **Se consideră transmisă în termen rezonabil notificarea efectuată cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului.**

5.2. Între Călătorul care nu poate participa (cedent), terța persoană (cesionar) și Organizator (debitor cedat) se încheie un **contract de cesiune**. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale (ex.: obținere vize turistice), se va ține seama de acestea pentru cesiune. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, Organizatorul neavând obligația de a intermedia. Cedentul și cesionarul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și costurilor suplimentare generate de transfer, aceste costuri fiind rezonabile și neputând depăși costurile suportate efectiv de Organizator ca urmare a transferului. Organizatorul prezintă cedentului dovezi cu privire la aceste costuri.

5.3. Călătorul are obligația să respecte, de regulă, următorul program: cazarea se face de regulă la ora 15:00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 11:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă/tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate cad în sarcina exclusivă a Călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare/ieșire se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

5.4. În cazul în care Călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 4.2, se consideră că toate modificările au fost acceptate, iar Călătorul nu poate solicita despăgubiri pentru modificările acceptate, cu excepția situațiilor în care acestea au generat un prejudiciu.

5.5. În cazul în care Călătorul încetează contractul ca urmare a modificării semnificative a elementelor principale ale pachetului, a majorării prețului cu peste 8% sau în cazul în care Organizatorul anulează călătoria înaintea datei de plecare, Călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;
- b) să accepte un pachet de calitate inferioară propus de Organizator, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate, fără întârzieri nejustificate și nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

5.6. În cazul situației menționate la pct. 5.6 lit. c), Călătorul are dreptul să solicite Organizatorului și o **despăgubire**, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acord comun sau prin hotărâre judecătorească, 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 Organizatorul a informat în scris Călătorul cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- **20 de zile** înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;
- **7 zile** înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 și 6 zile;
- **48 de ore** înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile.

b) anularea s-a datorat unor **circumstanțe inevitabile și extraordinare**, care nu puteau fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile, iar Organizatorul a înștiințat Călătorul fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului;

c) anularea a fost determinată de fapta sau culpa exclusivă a Călătorului, în condițiile dreptului comun, situație în care răspunderea Organizatorului pentru anulare este înlăturată conform principiilor răspunderii civile contractuale.

5.7. Călătorul are dreptul să **înceteze unilateral**, în orice moment, în tot sau în parte, contractul, înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care încetarea îi este imputabilă, Călătorul este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI, cu excepția cazurilor de circumstanțe inevitabile și extraordinare. **Despăgubirea se stabilește în condițiile legii și ale prezentului contract.**

5.8. Călătorul are dreptul de a înceta contractul **fără plata penalităților** în condițiile art. 6.10 din prezentul contract.

5.9. În cazul în care, după încheierea contractului sau pe parcursul executării pachetului, Călătorul solicită schimbarea unității de cazare, a structurii camerelor sau a oricăror dintre serviciile contractate, se aplică următoarele: a) dacă solicitarea este justificată de o neconformitate a serviciilor contractate în sensul art. 14 din OG nr. 2/2018, Organizatorul depune diligențe rezonabile pentru remedierea acesteia, fără costuri suplimentare pentru Călător, în condițiile prezentului contract; b) dacă solicitarea nu este justificată de o neconformitate, aceasta este tratată ca încetare unilaterală a contractului pentru serviciile inițiale, cu aplicarea condițiilor de anulare prevăzute la Cap. VI și încheierea, după caz, a unui nou contract pentru serviciile modificate; c) eventualele diferențe de preț și costuri suplimentare necesare pentru implementarea schimbării solicitate sunt suportate de Călător, în limita disponibilității serviciilor și a condițiilor impuse de prestatori.

5.10. Călătorul 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 Organizator.

5.11. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Organizator (voucher, bilet de odihnă/tratament etc.). Pentru biletele de odihnă și tratament, este obligat să prezinte bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (ex.: călătoria împreună cu minori, schimbarea numelui ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Organizatorul recomandă consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care Călătorul nu își respectă

obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare (ex.: împuternicire părinte, cazier judiciar sau orice alte documente — enumerarea fiind exemplificativă), Organizatorul este exonerată de răspundere pentru imposibilitatea efectuării călătoriei.

5.13. Organizatorul recomandă turiștilor contactarea acesteia cu **24 de ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare etc.).

5.14. În cazul în care contractul este încheiat de o singură persoană pentru un grup de călători, semnatarul declară pe propria răspundere că acționează în numele și pe seama tuturor participanților și că le-a comunicat integral informațiile precontractuale, conținutul contractului și anexele acestuia.

Semnatarul răspunde personal, direct și integral față de Organizator pentru toate obligațiile asumate prin contract, inclusiv pentru plata integrală a prețului pachetului de servicii de călătorie, penalități, costuri de anulare și orice alte obligații accesorii, Organizatorul fiind îndreptățită să solicite executarea integrală a acestora de la semnatar.

În măsura în care ceilalți Călători confirmă aderarea la contract, în scris sau prin acceptarea pe suport durabil a condițiilor contractuale, aceștia vor răspunde solidar cu semnatarul pentru obligațiile de plată asumate.

Raporturile interne dintre participanți, inclusiv existența sau întinderea unui mandat, nu sunt opozabile Organizatorului și nu pot afecta dreptul acesteia de a solicita executarea obligațiilor contractuale de la semnatar.

Prezentul articol nu aduce atingere drepturilor individuale ale fiecărui călător, astfel cum sunt recunoscute de OG nr. 2/2018.

5.15. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.16. Călătorul 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 Călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.17. În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul refuză să se mai întoarcă în România, iar autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Călătorul are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.18. Călătorul are obligația de a informa Organizatorul **fără întârzieri nejustificate**, inclusiv prin reprezentantul local, cu privire la orice neconformitate constatată în timpul executării pachetului, în vederea remedierii acesteia. Nesemnarea neconformităților la fața locului sau fără întârzieri nejustificate poate conduce la limitarea reducerii de preț și/sau a despăgubirilor, în măsura în care omisiunea a împiedicat sau a îngreunat remedierea neconformității ori a contribuit la agravarea prejudiciului.

5.19. Călătorul este responsabil pentru deținerea documentelor de călătorie valabile și pentru îndeplinirea condițiilor de intrare și ședere în statul de destinație

sau tranzit. Refuzul autorităților de a permite intrarea în țară nu poate fi imputat Organizatorului.

5.20. Neîndeplinirea de către Călător a obligației de prezentare la locul și ora stabilite pentru începerea serviciilor de călătorie poate conduce la pierderea serviciilor contractate, fără drept de rambursare, în condițiile prezentului contract.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. Cu excepția situațiilor în care încetarea contractului este determinată de **circumstanțe inevitabile și extraordinare** care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul către destinație (caz în care Călătorul are dreptul la încetare fără penalități, conform art. 5.9), în cazul în care Călătorul renunță la contract din motive care nu sunt imputabile Organizatorului, datorează Organizatorului penalizări astfel:

6.1.1. Servicii turistice externe / interne — penalizări calculate din valoarea totală a excursiei:

A. Oferte standard:

- a) **0%** din prețul excursiei dacă anularea se face cu mai mult de **120 de zile** până la data de plecare;
- b) **30%** din prețul excursiei dacă anularea se face între **90 – 45 de zile** până la data de plecare;
- c) **100%** din prețul excursiei dacă anularea se face cu **mai puțin de 45 de zile** până la data de plecare sau pentru neprezentare la plecare (no-show).

B. Oferte cu condiții speciale:

- a) **10%** dacă anularea se face cu mai mult de **120 de zile** până la data de plecare;
- b) **50%** dacă retragerea se face între **120 – 90 de zile** până la data de plecare;
- c) **100%** dacă retragerea se face cu **mai puțin de 60 de zile** până la plecare sau pentru neprezentare la plecare (no-show).

Penalitățile prevăzute mai sus sunt penalități de încetare standardizate în sensul art. 13 alin. (2) OG nr. 2/2018 și reflectă, pe baza experienței Organizatorului, costurile ireversibile medii suportate față de prestatori, economiile de costuri și veniturile rezonabil estimate din executarea alternativă a serviciilor de călătorie, stabilite în funcție de momentul anulării, natura serviciilor contractate și condițiile impuse de prestatori. La cererea Călătorului, Organizatorul prezintă justificarea cuantumului penalităților aplicate, pe suport durabil.

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard și se aplică în toate situațiile în care încetarea contractului intervine din inițiativa Călătorului, cu excepția cazurilor în care legea sau prezentul contract conferă dreptul de încetare fără penalități.

Aceste condiții nu se aplică în situațiile în care programul valorificat/confirmit are propriile reguli de anulare/penalizare inclusiv, fără limitare: turism individual, turism intern, destinații exotice, programe ale operatorilor terți, pachete promoționale, oferte speciale ale prestatorilor, cu condiția ca acestea să fi fost comunicate Călătorului anterior încheierii contractului pe suport durabil, ca parte a informării precontractuale.

Pe lângă penalitățile de mai sus, Călătorul va suporta și eventualele taxe aferente serviciilor solicitate sau necesare călătoriei (ex.: taxe pentru obținerea vizelor), în măsura în care acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

În cazul în care pentru pachetul contractat sunt prevăzute condiții de anulare individualizate în tabelul de la art. 1.3, acestea prevalează asupra condițiilor standard prevăzute la art. 6.1.1, în măsura în care au fost comunicate Călătorului anterior încheierii contractului. Condițiile de anulare individualizate reflectă costurile specifice ale pachetului contractat și condițiile impuse de prestatori.

6.1.3. Penalitățile de încetare prevăzute la art. 6.1.1 au caracter standardizat, în sensul art. 13 alin. (2) din OG nr. 2/2018, și reprezintă o estimare rezonabilă și anticipată a prejudiciului suferit de Organizator, stabilită în funcție de momentul încetării, natura pachetului, costurile nerecuperabile, condițiile impuse de prestatori, economiile de costuri și veniturile rezonabil estimate din valorificarea alternativă a serviciilor de călătorie.

Prezenta dispoziție se aplică exclusiv în situațiile de încetare imputabile Călătorului și nu aduce atingere dreptului Călătorului de a înceta contractul fără penalități în cazurile prevăzute de lege.

6.2. În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Organizatorul și a achitat o primă rată nu achită ratele scadente sau restul de plată la termenele comunicate în scris sau prevăzute în documentele contractuale, Organizatorul poate înceta contractul, cu notificarea prealabilă a Călătorului după acordarea termenului de grație prevăzut la art. 3.2.2 lit. b) punctul iii, și are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul acestuia, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1. Refuzul sau neîndeplinirea obligațiilor de plată la termenele stabilite poate fi asimilată unei anulări din culpa Călătorului, cu aplicarea penalităților corespunzătoare momentului încetării.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau tratament achiziționate prin intermediul organizațiilor sindicale sau al altor entități similare, restituirile se efectuează, de regulă, prin intermediul acestor entități, în conformitate cu procedurile aplicabile ale acestora. Această modalitate de restituire nu aduce atingere drepturilor Călătorului față de Organizator, în condițiile OG nr. 2/2018. Organizatorul nu răspunde pentru eventualele întârzieri imputabile exclusiv acestor entități, fără a fi exonerată de obligațiile legale care îi revin față de Călător.

6.4. În cazul în care o ambasadă sau o autoritate competentă refuză să acorde viza de intrare ori o altă autorizație necesară efectuării pachetului, din motive neimputabile Organizatorului, Călătorului i se rețin: (i) taxele datorate de Organizator prestatorilor direcți și autorităților competente, în măsura în care sunt nerecuperabile, și (ii) cheltuielile rezonabile și efective de operare ale Organizatorului, dovedite cu documente justificative. La cererea Călătorului, Organizatorul prezintă, pe suport durabil, justificarea sumelor reținute. Restul sumelor achitate se rambursează Călătorului în termen de cel mult 14 zile de la data încetării contractului.

6.5. Penalizările corespunzătoare situațiilor de anulare tardivă sau neprezentare (no-show), prevăzute la art. 6.1.1, se aplică și în cazul în care Călătorul nu ajunge la timp la locul de plecare sau nu poate efectua călătoria din motive care îi sunt imputabile, inclusiv, dar fără a se limita la: neconformitatea documentelor de

călătorie, lipsa documentelor necesare sau imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării din motive personale.

6.6. Călătorul trebuie să comunice **pe suport durabil** (în scris sau prin mijloace electronice) cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie către Organizatorul/Intermediarul la care a achitat serviciile. În lipsa unei astfel de comunicări, Organizatorul nu poate fi ținută răspunzătoare pentru neprocesarea cererii.

6.7. Organizatorul acordă **despăgubiri** pentru prejudiciile dovedite rezultate din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale.

6.8. Organizatorul nu răspunde în situații determinate de **circumstanțe inevitabile și extraordinare**, care nu pot fi controlate de aceasta și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile.

6.9. Sumele prevăzute la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se rețin de către Organizator din plățile efectuate de Călător sau din prețul total al pachetului.

6.10. Călătorul are dreptul de a înceta contractul **fără plata penalităților** în cazul în care, la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia, intervin circumstanțe inevitabile și extraordinare care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul către destinație.

6.11. În toate cazurile în care contractul încetează și există obligația de restituire a unor sume către Călător, Organizatorul efectuează rambursarea într-un termen rezonabil, care nu poate depăși 14 zile de la data încetării contractului, în condițiile OG nr. 2/2018.

6.12. Organizatorul poate înceta contractul înainte de începerea executării pachetului în cazul în care nu este întrunit numărul minim de participanți (în termenele de la art. 5.7 lit. a) sau în cazul apariției unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, cu informarea Călătorului fără întârziere.

6.13. Orice despăgubire acordată Călătorului în temeiul prezentului contract se reduce cu sumele primite de acesta pentru același prejudiciu din partea prestatorilor de servicii sau în temeiul reglementărilor aplicabile, pentru a evita supra-compensarea.

6.14. Eventuala limitare a despăgubirii datorate de Organizator se face cu respectarea art. 4.14 din prezentul contract.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care Călătorul constată **neconformități** în executarea pachetului de servicii de călătorie, acesta informează **fără întârzieri nejustificate** Organizatorul/Intermediarul și/sau prestatorul de servicii, pentru a permite remedierea situației într-un termen rezonabil. Sesizarea poate fi formulată pe suport durabil, inclusiv în scris la fața locului și transmisă reprezentantului Organizatorului sau prestatorului de servicii (unitate de cazare, transportator, reprezentant local etc.).

Datele de contact ale Organizatorului EXACT TOURS:

- Telefon: **+40-(0)21-312.30.45 / 46**
- E-mail: **office@exact-travel.ro**
- Adresa: București, Sector 2, Str. Ghiociei nr. 2

7.2. În cazul în care neconformitățile nu sunt remediate la fața locului sau sunt remediate parțial, Călătorul poate transmite o reclamație către Organizator, pe suport durabil, într-un termen rezonabil de la finalizarea pachetului de servicii de călătorie. Organizatorul va analiza reclamația și va comunica răspunsul într-un termen de **maximum 30 de zile calendaristice** de la primirea acesteia.

7.3. Organizatorul are obligația de a remedia neconformitățile semnalate de Călător într-un termen rezonabil, ținând seama de natura acestora și de durata pachetului.

7.4. În cazul în care neconformitățile nu sunt remediate într-un termen rezonabil, Călătorul poate beneficia, după caz, de o **reducere corespunzătoare a prețului** și/sau de **despăgubiri**, în condițiile prezentului contract.

7.5. Nesemnarea neconformităților la fața locului sau fără întârzieri nejustificate poate conduce la limitarea sau reducerea despăgubirilor, în condițiile prezentului contract și ale legii.

VIII. Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)

8.1. Călătorul poate apela, în mod voluntar, la procedura de **Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL)** ca mecanism alternativ sistemului judiciar pentru soluționarea litigiilor cu Organizatorul în legătură cu executarea pachetului de servicii de călătorie.

8.2. Entitatea SAL competentă: **Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor (Direcția SAL)** din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), cu competență pentru litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România.

- Cererea de aplicare SAL, lista de consilieri SAL, procedura SAL și legislația aplicabilă: <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

8.3. Apelarea la procedura SAL nu împiedică Călătorul să se adreseze, în paralel sau ulterior, organelor de control competente (ANPC, ministerul/autoritățile publice competente în domeniul turismului, potrivit legislației în vigoare) sau instanțelor judecătorești.

IX. Asigurări

9.1. Călătorul beneficiază de asigurarea privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către sau pe seama călătorilor în cazul **insolvenței Organizatorului de turism organizatoare**, contractată la:

OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.

- Sediul: București, Aleea Alexandru nr. 51, Sector 1
- Telefon: **+40-(0)21-405.74.20**
- E-mail: **office@omniasig.ro**
- **Poliza seria I nr. 60204, valabilă până la data de 21.12.2026 (250 000 euro) și Actul Adițional nr.01 la Poliza seria I nr.60204 emisă în data 11.12.2025 (50 000 euro)**

și/sau **Scrisoare de garanție bancară nr. 00888-02-1131942 emisă de UniCredit Bank S.A. (130 000 euro).**

Polița de asigurare valabilă, anexa poliței de asigurare și scrisoarea de garanție bancară sunt afișate permanent pe pagina web a Organizatorului: exact.travel, în secțiunea dedicată instrumentelor de garantare.

9.2. Condițiile despăgubirii:

9.2.1. În cazul în care Organizatorul nu își îndeplinește obligațiile de rambursare a sumelor achitate și/sau de repatriere, Călătorul poate adresa o solicitare Organizatorului și/sau societății de asigurare, însoțită de documentele justificative, pe suport durabil. Despăgubirile sunt acordate de societatea de asigurare în condițiile și limitele prevăzute în polița de asigurare încheiată între Organizator și asigurător, inclusiv, după caz, prin rambursarea cheltuielilor de repatriere efectuate de Călător, în măsura în care acestea sunt dovedite și se încadrează în riscurile acoperite de poliță.

9.2.2. În cazul în care Călătorul solicită Organizatorului contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta transmite documentele justificative către Organizator pe suport durabil. Călătorul are obligația să păstreze copii ale documentelor justificative. Solicitarea poate fi formulată într-un termen rezonabil, care nu va depăși, de regulă, **15 zile calendaristice** de la data finalizării pachetului sau a repatrierii.

9.2.3. În cazul în care solicitarea nu este soluționată de Organizator într-un termen rezonabil, care nu va depăși, de regulă, **15 zile calendaristice** de la primirea documentelor justificative, Călătorul se poate adresa societății de asigurare în vederea analizării cererii de despăgubire.

9.2.4. Cererea de despăgubire se transmite societății de asigurare, împreună cu documentele justificative, pe suport durabil, într-un termen rezonabil de la producerea evenimentului asigurat.

9.2.5. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire prevăzute la pct. 9.2.2 și 9.2.3;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată (chitanțe, ordine de plată etc.) — în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare — în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

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

9.2.7. Despăgubirea se plătește în termenul prevăzut în polița de asigurare, de la data primirii documentelor justificative complete.

9.2.8. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește debitul către Călător, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de **5 zile lucrătoare** de la data primirii de la Organizator a sumelor reprezentând debitul.

9.3. Călătorul are posibilitatea încheierii unor contracte de asigurare facultativă: asigurare medicală la destinație, asigurare de bagaje, asigurare storno (pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare), asigurare de asistență (taxe de

repatriere în caz de accidente, boală sau deces) sau alte tipuri de asigurări de călătorie. **Organizatorul recomandă încheierea unei asigurări storno** pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite, această asigurare putând fi încheiată în Organizatorul de turism de unde a achiziționat pachetul, dacă Organizatorul oferă acest tip de serviciu.

9.4. Organizatorul are calitatea de **intermediar** în relația dintre Călător și societatea de asigurare, răspunderea pentru plata despăgubirilor revenind asigurătorului, în condițiile poliței. Organizatorul nu răspunde pentru executarea obligațiilor asumate de asigurător, fără a aduce atingere obligațiilor sale de informare.

X. Prelucrarea datelor cu caracter personal

10.1. Organizatorul prelucrează datele cu caracter personal ale Călătorului în scopul încheierii și executării prezentului contract, precum și pentru îndeplinirea obligațiilor legale incidente.

10.2. Informațiile detaliate privind prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv drepturile Călătorului, categoriile de date prelucrate și condițiile de prelucrare, sunt prevăzute în **Anexa GDPR**, care face parte integrantă din prezentul contract.

10.3. Prin semnarea contractului, Călătorul confirmă că a primit și a luat la cunoștință Anexa GDPR privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Prelucrarea datelor necesare încheierii și executării contractului se realizează în temeiul art. 6 alin. (1) lit. b) și c) din Regulamentul (UE) 2016/679.

Pentru prelucrările care necesită consimțământ expres, acesta se exprimă distinct, conform Anexei GDPR.

XI. Documentele contractului

Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și fac parte integrantă din contract, în măsura în care au fost comunicate Călătorului pe suport durabil anterior sau la momentul încheierii contractului și acceptate de acesta, după cum urmează:

- a) voucherul, biletul de odihnă și/sau tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul pachetelor organizate;
- c) Anexa — Fișă Pachet Specific;
- d) Formularul Standard A — informații standard precontractuale, conform OG 2/2018;
- e) Anexa GDPR — Notă de informare și formular de consimțământ;
- f) Ofertele, cataloagele, pliantele sau alte materiale ale Organizatorului, în măsura în care conținutul acestora este preluat expres în contract sau în documentele anexate.

Materialele promoționale au caracter informativ și nu produc efecte contractuale în lipsa preluării exprese.

XII. Dispoziții finale

12.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, sau, după caz, a fost încheiat prin mijloace electronice, fiind transmis Călătorului pe suport durabil.

12.2. Prezentul contract se supune **legislației române** aplicabile în vigoare la data încheierii. Modificările legislative ulterioare se aplică de drept, în măsura în care acestea sunt imperative.

12.3. Unitățile de cazare și mijloacele de transport sunt clasificate de autoritățile competente din țările de destinație, în conformitate cu normele și standardele locale, care pot diferi de la o țară la alta.

12.4. Călătorul declară că a primit, anterior încheierii contractului, **toate informațiile relevante privind pachetul de servicii de călătorie**, inclusiv Formularul Standard A, documentele contractuale și anexele acestuia, și că le-a înțeles și acceptat. Sarcina probei privind îndeplinirea cerințelor în materie de informare revine Organizatorului.

12.5. În caz de neconcordanță între documentele contractuale, prevederile art. 1.3 (tabelul de detaliere a pachetului) prevalează pentru elementele economice și comerciale, urmate de ANEXA — Fișă Pachet Specific pentru conținutul serviciilor turistice și de celelalte documente anexate. Dispozițiile imperative ale OG nr. 2/2018 prevalează în toate cazurile.

12.6. Călătorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin legislația aplicabilă pachetelor de servicii de călătorie. Dispozițiile contractuale sau declarațiile prin care, în mod direct sau indirect, se renunță la aceste drepturi, se restrâng sau au drept obiectiv eludarea aplicării acestei legislații nu sunt obligatorii pentru Călător.

12.7. Litigiile apărute între părți se vor soluționa pe cale amiabilă; în caz contrar, vor fi supuse instanțelor judecătorești competente din România, fără a aduce atingere dreptului Călătorului de a apela la procedura SAL prevăzută la Cap. VIII.

12.8. Contractul este guvernat de **legea română**.

12.9. În cazul în care una sau mai multe prevederi ale prezentului contract sunt declarate nule sau inaplicabile, celelalte dispoziții rămân valabile și produc efecte în continuare.

12.10 În cuprinsul prezentului contract, precum și în toate documentele și înscrisurile aferente acestuia (inclusiv anexe, oferte, bonuri de comandă sau alte documente precontractuale ori contractuale), orice referire la „turist” va fi interpretată ca având același înțeles cu noțiunea de „călător”, astfel cum este aceasta definită și utilizată în OG 2/2018. În cazul oricărei neconcordanțe terminologice, termenul „călător” prevalează și se interpretează în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.

Organizatorul de turism,

EXACT TOURS SRL

Reprezentant:

Semnătura:

Călătorul/Reprezentantul

Nume și prenume:

Semnătura:

ANEXA GDPR— Notă de informare și formular de consimțământ

Anexă la Contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie nr. _____ din data de _____, încheiat cu EXACT TOURS S.R.L.

Document elaborat în conformitate cu art. 13 din Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (GDPR).

1. IDENTITATEA ȘI DATELE DE CONTACT ALE OPERATORULUI

EXACT TOURS S.R.L. (denumită în continuare Operatorul sau Agenția)

Sediul: București, Sector 2, Str. Ghiociei nr. 2, cod poștal 020572

Nr. Registrul Comerțului: J1998009951409

CUI: RO11149327

Telefon: +40-(0)21-312.30.45 / 46

E-mail pentru chestiuni privind protecția datelor: gdpr@exact-tours.ro (cu mențiunea „GDPR — Departament Outgoing”)

Website: <https://exact.travel/>

2. CATEGORII DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

Agenția prelucrează următoarele categorii de date personale ale Călătorului (titularului contractului) și ale persoanelor înscrise în contract:

a) Date de identificare: nume, prenume, data nașterii, sex, cod numeric personal (CNP), serie și număr carte de identitate sau pașaport, data emiterii și expirării actului de identitate, cetățenie, adresa de domiciliu/reședință, semnătura.

b) Date de contact: număr de telefon, adresă de e-mail, adresă de corespondență.

c) Date privind plata: date bancare necesare procesării plății (IBAN, denumire bancă, cod BIC), istoricul plăților efectuate.

d) Date privind călătoria: preferințe de călătorie (tip cameră, regim alimentar, opțiuni speciale), istoric rezervări.

e) Date privind sănătatea (categorii speciale, art. 9 GDPR) — prelucrate exclusiv pe baza consimțământului expres al persoanei vizate: mobilitate redusă, starea de graviditate, alergii alimentare, nevoi medicale speciale necesare adaptării serviciilor.

3. SCOPURILE PRELUCRĂRII ȘI BAZELE LEGALE

(1) Încheierea și executarea contractului: rezervare, emitere documente de călătorie, asistență pe parcursul executării pachetului, soluționare reclamații.

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR — executarea contractului.

Caracter: necesar pentru încheierea contractului.

(2) Îndeplinirea obligațiilor legale: facturare, contabilitate, raportări către Ministerul Turismului, ANAF, ANPC, autorități de control.

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. c) GDPR — obligație legală.

Caracter: necesar pentru încheierea contractului.

(3) Comunicarea datelor către prestatori (hoteluri, transportatori, asigurători) pentru executarea pachetului.

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR — executarea contractului.

Caracter: necesar pentru încheierea contractului.

(4) Apărare în litigii și gestionare reclamații (datele prelucrate)

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR — interes legitim.

Caracter: necesar pentru încheierea contractului.

(5) Marketing direct prin e-mail (newsletter, oferte, promoții – următoarele informații personale ale Călătorului sunt prelucrate: e-mail).

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. a) GDPR — consimțământ

Caracter: opțional — bifare separată.

(6) Marketing direct prin SMS sau telefon (următoarele informații personale ale Călătorului sunt prelucrate: e-mail și numărul de telefon)

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. a) GDPR — consimțământ

Caracter: opțional — bifare separată.

(7) Profilare pentru oferte personalizate (următoarele informații personale ale Călătorului sunt prelucrate: e-mail, număr de telefon, nume și prenume, istoricul călătoriilor și preferințele de călătorie)

Bază legală: art. 6 alin. (1) lit. a) GDPR — consimțământ

Caracter: opțional — bifare separată.

(8) Prelucrarea datelor privind sănătatea (mobilitate redusă, sarcină, alergii, nevoi medicale) pentru adaptarea serviciilor.

Bază legală: art. 9 alin. (2) lit. a) GDPR — consimțământ explicit pentru categorii speciale.

Caracter: opțional — bifare separată.

4. DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

În scopul executării contractului, datele Călătorului pot fi transmise următoarelor categorii de destinatari:

- Tour-operatori parteneri;
- Unități de cazare (hoteluri, complexe turistice) — pentru rezervare și check-in;
- Transportatori — companii aeriene, operatori de autocare, companii de croaziere — pentru emitere bilete;
- Companii de asigurări — Colonnade Insurance SA Luxembourg și alți asigurători cu care se încheie polițe storno / medicale / bagaje, la solicitarea Călătorului;
- Ghizi turistici și prestatori locali — pentru organizarea programului la destinație;
- Furnizori de servicii IT — administrare baze de date, sistem de rezervări, hosting, comunicații electronice — sub contracte de prelucrare conforme art. 28 GDPR;
- Procesatori de plăți — bănci, operatori de carduri (UniCredit Bank, Visa, Mastercard);
- Autorități publice — Poliția de Frontieră, Ministerul Turismului, ANAF, ANPC, instanțe judecătorești, atunci când prevederile legale impun comunicarea;
- Avocați, contabili, auditori — sub obligația de confidențialitate, când este necesar pentru apărarea drepturilor Operatorului.

5. TRANSFERURI INTERNAȚIONALE DE DATE

În cazul călătoriilor în afara Spațiului Economic European (SEE), datele Călătorului pot fi transferate către:

- unități de cazare și prestatori din statele de destinație;
- transportatori internaționali;
- autorități vamale și de imigrare ale statelor de destinație, atunci când reglementările locale o impun.

Aceste transferuri se realizează exclusiv pentru executarea contractului (art. 49 alin. (1) lit. b) GDPR) și/sau cu garanțiile prevăzute la art. 46 GDPR (clauze contractuale standard aprobate de Comisia Europeană), respectiv pe baza unei decizii de adecvare (art. 45 GDPR), atunci când există.

Dacă datele Călătorului sunt transferate către țări terțe în baza unei decizii de adecvare, datele personale vor beneficia de o protecție similară cu cea garantată de către dreptul Uniunii. În cazul în care datele sunt transferate către țări terțe cu privire la care Comisia Europeană nu a emis o decizie privind caracterul adecvat al nivelului de protecție sau prin raportare la care nu se pot obține Clauze Contractuale Standard, este posibil ca datele personale să nu fie protejate în țara terță la fel ca în Uniunea Europeană (existând inclusiv posibilitatea ca în țara respectivă să nu existe un act normativ care să guverneze protejarea datelor personale).

6. PERIOADA DE STOCARE A DATELOR

a) Date de identificare, de contact, de plată — pentru executarea contractului:

Pe durata contractului plus 3 ani (termen de prescripție acțiuni reducere preț/despăgubiri, art. 26 alin. (5) OG 2/2018).

b) Documente contabile (facturi, chitanțe, contracte): 5-10 ani (art. 25 Legea contabilității nr. 82/1991).

c) Documente fiscale: 10 ani sau termenul prevăzut de Codul fiscal.

d) Date pentru apărare în litigii: Până la soluționarea definitivă a litigiului plus 3 ani.

e) Date prelucrate pe bază de consimțământ (marketing, profilare, sănătate): Până la retragerea consimțământului sau pe durata interesului scopului prelucrării.

După expirarea perioadei de stocare, datele se șterg sau se anonimizează ireversibil.

7. DREPTURILE PERSOANEI VIZATE

Conform GDPR, Călătorul beneficiază de următoarele drepturi:

- Dreptul de acces (art. 15 GDPR): dreptul de a obține confirmarea prelucrării datelor și o copie a acestora.

- Dreptul la rectificare (art. 16 GDPR): dreptul de a obține corectarea datelor inexacte și completarea datelor incomplete.

- Dreptul la ștergere — „de a fi uitat” (art. 17 GDPR): dreptul de a obține ștergerea datelor, în condițiile legii (cu excepția situațiilor în care Operatorul este obligat legal să păstreze datele).

- Dreptul la restricționarea prelucrării (art. 18 GDPR): dreptul de a obține limitarea prelucrării în anumite condiții.

- Dreptul la portabilitatea datelor (art. 20 GDPR): dreptul de a primi datele într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, și de a le transmite altui operator.

- Dreptul de opoziție (art. 21 GDPR): dreptul de a se opune prelucrării bazate pe interes legitim și prelucrării în scopuri de marketing direct (oricând și gratuit pentru marketing).

- Dreptul de a nu fi supus unei decizii automatizate (art. 22 GDPR): dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrare automată, inclusiv profilare, care produce efecte juridice.

- Dreptul de retragere a consimțământului (art. 7 alin. (3) GDPR): pentru prelucrările bazate pe consimțământ, Călătorul poate retrage consimțământul oricând, fără ca aceasta să afecteze legalitatea prelucrării anterioare.

- Dreptul de a depune plângere la autoritatea de supraveghere:

Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)

B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr. 28-30, Sector 1, București

E-mail: anspdcp@dataprotection.ro

Website: www.dataprotection.ro

- Dreptul de a se adresa instanțelor judecătorești pentru protejarea drepturilor sale.

8. EXERCITAREA DREPTURILOR

Cererile pentru exercitarea drepturilor se transmit la:

- e-mail: office@exact-travel.ro (cu mențiunea „GDPR — exercitare drepturi”);

- scrisoare la sediu: EXACT TOURS S.R.L., București, Str. Ghiocei nr. 2, Sector 2.

Operatorul răspunde în termen de maximum 30 de zile de la primirea cererii. Acest termen poate fi prelungit cu încă două luni atunci când este necesar, ținând seama de complexitatea și numărul cererilor, cu informarea persoanei vizate în prima lună. Exercitarea drepturilor este gratuită. În cazul cererilor vădit nefondate sau excesive (în special din cauza caracterului lor repetitiv), Operatorul poate percepe o taxă rezonabilă sau poate refuza să dea curs cererii.

9. CARACTER OBLIGATORIU SAU FACULTATIV AL FURNIZĂRII DATELOR

Datele de identificare, de contact și de plată sunt obligatorii pentru încheierea și executarea contractului. Refuzul furnizării lor face imposibilă încheierea contractului.

Datele privind sănătatea, datele pentru marketing direct și pentru profilare sunt facultative. Refuzul furnizării lor sau retragerea consimțământului nu afectează încheierea sau executarea contractului.

10. SECURITATEA DATELOR

Operatorul aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protecția datelor împotriva accesului neautorizat, pierderii, distrugerii sau modificării accidentale, inclusiv:

- control acces fizic și logic la sistemele informatice;

- pseudonimizare și criptare unde este posibil;

- backup periodic și planuri de recuperare;

- formarea personalului privind protecția datelor;

- evaluare periodică a furnizorilor (art. 28 GDPR);

- politici interne de securitate a informației.

11. NOTIFICAREA ÎNCĂLCĂRILOR SECURITĂȚII DATELOR

În cazul unei încălcări a securității datelor cu caracter personal care prezintă un risc pentru drepturile și libertățile persoanelor fizice, Operatorul:

- notifică ANSPDCP în termen de 72 de ore de la luarea la cunoștință (art. 33 GDPR);

- notifică persoana vizată, fără întârziere nejustificată, dacă încălcarea este susceptibilă să genereze un risc ridicat (art. 34 GDPR).

12. DECIZII AUTOMATIZATE ȘI PROFILARE

Operatorul nu utilizează procese decizionale automatizate care produc efecte juridice cu privire la Călător, în afara cazurilor prevăzute la art. 22 alin. (2) GDPR.

Profilarea este utilizată exclusiv în scop de marketing personalizat, doar pe baza consimțământului expres al Călătorului care poate fi exprimat în baza unui formular digital.

A. PRELUCRAREA DATELOR PRIVIND SĂNĂTATEA

Această secțiune se completează doar dacă Călătorul (sau o persoană înscrisă în contract) are nevoi speciale ce trebuie comunicate Agenției pentru adaptarea serviciilor.

DA, comunic Agenției următoarele date privind sănătatea (mobilitate redusă / sarcină / alergii / nevoi medicale speciale) și îmi exprim consimțământul explicit pentru prelucrarea acestora, pentru adaptarea serviciilor de călătorie, conform art. 9 alin. (2) lit. a) GDPR:

NU se aplică / NU comunic astfel de date.

B. CONFIRMARE LECTURĂ ȘI LUARE LA CUNOȘTINȚĂ

Confirm că am citit și am înțeles Partea I — Nota de informare din prezenta Anexă GDPR și am luat la cunoștință drepturile mele conform GDPR, inclusiv dreptul de a depune plângere la ANSPDCP.

SEMNĂTURĂ

Nume și prenume: _____

În calitate de:

Călător titular

Reprezentant al Călătorului / al persoanelor înscrise în contract

Data: _____

Semnătura: _____

Pentru încheiere la distanță: Acest formular poate fi completat și transmis Agenției:

- prin completare online pe exact.travel;

- prin scanare sau fotografiere a formularului semnat și transmitere la office@exact-travel.ro;

- prin răspuns la e-mailul Agenției cu mențiunea Confirm primirea mail-ului

Agencia păstrează dovada consimțământului (formular semnat, captură de ecran, e-mail) pe durata prelucrării bazate pe consimțământ și încă 3 ani după retragerea acestuia, în scop de probă.

Important: Acest formular se completează separat de contract. Bifarea sau nebifarea opțiunilor de mai jos nu afectează încheierea sau executarea contractului. Călătorul poate retrage oricând consimțământul prin e-mail la gdpr@exact-tours.ro

Plata avansului facturii proforme NU echivalează cu acordarea consimțământului pentru scopurile de mai jos. Consimțământul este valabil doar dacă Călătorul îl

exprimă în mod activ prin: (i) bifarea casetelor de mai jos și semnarea formularului, (ii) completarea formularului online corespondent disponibil pe exact.travel, sau (iii) trimiterea unui e-mail de răspuns cu mențiunea expresă „DA / NU” pentru fiecare scop.