

CONDITII GENERALE DE REZERVARE A SERVICIILOR UNICE DE CALATORIE SI/ SAU A SERVICIILOR DE CALATORIE ASOCIATE

1. DEFINITII SI INTERPRETARE

1.1. Definitii si reguli de interpretare aplicabile prezentelor Conditii generale de rezervare:

a) AGENTIE/EXIMTUR – se intelege Agentia de turism EXIMTUR, care actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti Furnizori/Prestatori de servicii de calatorie, solicitand/rezervand/achizitionand aceste servicii unice de calatorie (SUC) si/sau servicii de calatorie asociate (SCA) pe seama Calatorului.

b) Calator, Dvs., Al/A/Ale Dvs. – se intelege orice persoana fizica, care solicita/rezerva/achizitioneaza prin intermediul EXIMTUR un serviciu unic de calatorie si/sau un serviciu de calatorie asociat, in scop turistic sau de afaceri.

c) Cerere Servicii Unice de Calatorie (denumita in continuare Cerere SUC) – se intelege formularul tipizat emis de EXIMTUR si semnat/confirmat/asumat de Calator, in scopul rezervarii serviciilor unice de calatorie.

d) Furnizor/Prestator – se intelege orice persoana fizica sau orice persoana juridica terta (companii de transport, unitati de cazare, firme de rent-a-car, alte agentii de turism, alti furnizori/prestatori de servicii de calatorie etc.), alta decat EXIMTUR, care ofera si/sau presteaza serviciul unic de calatorie si/sau serviciul de calatorie asociat solicitat/rezervat/achizitionat de Calator.

e) NOI, AL NOSTRU/A NOASTRA/AI NOSTRI/ALE NOASTRE, NOUA se refera la EXIMTUR, precum si la angajatii si salariatii sai.

f) Penalizare – se intelege costul specificat in prezentele Conditii generale sau in Cererea SUC, pe care trebuie sa il achite Calatorul catre EXIMTUR sau catre Furnizor/Prestator, in cazul anularii/renuntarii la SUC si/sau SCA din vina Calatorului.

g) Pret – se intelege, dupa caz, pretul total al SUC si/sau pretul fiecarui SCA pe care Calatorul se obliga, sa il plateasca catre EXIMTUR sau catre Furnizor/Prestator, dupa caz, in baza Cererii SUC/facturii pro-forma/facturii fiscale sau a altui document emis de EXIMTUR sau de Furnizor/Prestator. Pretul include comisionul/marja AGENTIEI si alte cheltuieli pentru intermedierea SUC si/sau SCA.

h) Serviciu de Calatorie Asociat (denumit SCA) – se intelege existenta a cel putin doua tipuri diferite de SUC, achizitionate in scopul aceleiasi calatorii sau vacante, care nu constituie un pachet si care duc la incheierea unor contracte separate cu Furnizorii/Prestatorii individuali de servicii de calatorie, daca EXIMTUR faciliteaza una dintre urmatoarele variante:

I) selectarea separata si plata separata de catre calatori a fiecarui serviciu unic de calatorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul de vanzare al EXIMTUR;

II) achizitionarea, intr-un mod personalizat, a cel putin unui serviciu unic de calatorie suplimentar de la un alt Furnizor/Prestator, in cazul in care se incheie un contract cu acest alt Furnizor/Prestator cel tarziu in 24 de ore de la confirmarea rezervarii primului serviciu unic de calatorie de catre EXIMTUR;

i) Serviciu Unic de Calatorie (denumit SUC) – se intelege un serviciu de calatorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de calatorie), solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul EXIMTUR, in baza Cererii SUC si oferit si/sau prestat de catre Furnizori/Prestatori terti.

j) Zile – se intelege zilele calendaristice, cuprinzand toate cele sapte zile ale saptamanii, cu mentiunea ca, in cazul notificarilor, ziua in care s-a transmis notificarea nu se ia in considerare in cadrul termenului limita.

1.2. EXIMTUR intermediaza pentru Calator solicitarea/rezervarea/achizitionarea SUC de la alti Furnizori/Prestatori a serviciilor de calatorie.

Prin activitatea de intermediere desfasurata de EXIMTUR se intelege:

a) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in numele si pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

b) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in nume propriu, dar pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

c) activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre EXIMTUR si Furnizorul/Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA prin Cererea SUC sau in baza unei cereri telefonice sau scrise, sa-i reprezente interesele fata de Furnizor/Prestator, in scopul solicitarii/rezervarii/achizitionarii SUC;

d) situatia in care Calatorul incheie direct contractul cu Furnizorul/Prestatorul, ca urmare a intermediarii facilitate de EXIMTUR;

1.3. EXIMTUR, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea SUC si/sau SCA de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea SUC si/sau SCA se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

EXIMTUR este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea SUC si/sau SCA (inclusiv ca urmare a insolabilitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) din vina exclusiva a Furnizorului/Prestatorului.

2. APLICABILITATE

2.1. Prevederi generale

2.1.1. Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/rezervarii/achizitionarii SUC si/sau SCA ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe pagina web EXIMTUR la adresa: www.eximtur.ro/Conditiiile-generale-de-rezervare-si-vanzare-bilete-avion.

In cazul aparitiei unor neconcordanțe dintre prevederile prezentelor Conditii si prevederile Conditiiilor generale de transport aerian, se aplica prioritar Conditiiile generale de transport aerian.

2.1.2. Pe langa prezentele Conditii generale aplicabile, fiecare Furnizor/Prestator de servicii poate formula propriile conditii aplicabile, care vor guverna SUC si/sau SCA al acestuia.

EXIMTUR solicita Calatorului sa se asigure ca a parcurs atat prezentele Conditii generale, cat si conditiile speciale aplicabile fiecarui SUC si/sau SCA oferit si/sau prestat de Furnizorul/Prestatorul de servicii relevant, inainte de a finaliza tranzactia cu NOI sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.

2.1.3. In cazul in care oricare dintre mentiunile prezentelor Conditii generale contravine prevederilor obligatorii ale oricarei legi aplicabile, legea aplicabila se aplica prioritar fata de prezentele Conditii generale, celelalte prevederi din prezentele Conditii generale ramanand, cu toate acestea, valabile.

2.2. Preturile practicate. Conditile si Graficul de plata. Rezervarea

2.2.1. Ne rezervam dreptul de a modifica oricand Preturile practicate, Conditile si Graficul de plata din prezentele Conditii generale.

2.2.2. Angajatii si salariatii Nostri au obligatia sa respecte Preturile practicate, Conditile si Graficul de plata.

2.2.3. Preturile in vigoare la momentul rezervarii/achizitiei SUC si/sau SCA se vor aplica pentru acea rezervare/achizitie, cu obligatia respectarii de catre Calator a Conditilor si Graficului de plata din prezentele Conditii generale sau dupa caz din Cererea de rezervare SUC.

2.2.4. Procesarea si confirmarea rezervarii se va efectua de AGENTIE, in limita disponibilitatii, in termen de 5 zile calendaristice de la data incasarii contravalorii sumelor solicitate/facturate Calatorului, in baza Cererii SUC sau a prezentelor Conditii generale.

2.2.5. Dvs. aveti obligatia sa ne furnizati datele corespunzatoare de contact la care puteti fi contactati in orice moment (numarul de telefon/numarul de telefon mobil si adresa de e-mail). Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca adresa de e-mail indicata este corecta si ca aveti acces si va verificati in mod regulat adresa de e-mail furnizata. Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca numerele de telefon furnizate sunt corecte, impreuna cu prefixul de tara si cu prefixul local si ca puteti fi contactat in permanenta la cel putin unul dintre numerele de telefon indicate in rezervare. EXIMTUR nu isi asuma raspunderea pentru daunele care decurg din faptul ca nu ati respectat cerintele mentionate mai sus.

2.2.6. In cazul in care o persoana, face rezervarea in numele unui sau mai multor Calatori, se considera ca aceasta persoana este imputernicit de respectivele persoane sa le reprezinte interesele si accepta prezentele Conditii generale atat in nume propriu, cat si in numele Calatorilor indicati in rezervare si se obliga sa le aduca la cunostinta acestora din urma toate informatiile necesare, puse la dispozitie de AGENTIE.

2.2.7. In plus, in cazul in care detaliile de contact ale persoanei de la p. 2.2.6, care a facut rezervarea in numele Dvs., sunt indicate in rezervarea Dvs., sunteti de acord ca aceasta persoana:

(a) va fi raspunzatoare pentru primirea si retransmiterea oricaror comunicati/oricarei corespondente (inclusiv modificari, amendamente si anulari) din partea Noastra sau a Furnizorilor/Prestatorilor de servicii in legatura cu rezervarea catre toti Calatorii indicati in rezervare; si

(b) va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de Noi persoanei care face rezervarea. In plus, confirmati ca, in cazul in care nu ne transmiteti instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

2.2.8. Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicit de Dvs., respectiv ca Dvs. si aceasta persoana accepta si este de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre Noi, cat si de catre Furnizori/Prestatori a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in Politica privind protectia datelor personale - www.eximtur.ro/protectia-datelor-personale.

2.2.9. Dvs. trebuie sa ne furnizati numele complet, asa cum apare in actul de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care va fi utilizat pentru calatorie. In caz contrar, Dvs. va asumati intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor taxe/costuri suplimentare, pentru corectarea/schimbarea numelui Calatorului, valoarea acestuia fiind stabilita de fiecare Furnizor/Prestator in parte.

2.2.10. Conditile si Graficul de plati:

A. Conditile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA in Romania (denumite in continuare SUC-TI):

SUC-TI.a1. – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

SUC-TI.a1.1. - 20% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TI.a1.2. - 100% avans din pret la momentul rezervarii, pentru rezervari realizate cu **mai putin de 21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TI.a2. – oferte speciale de tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- **20% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cel tarziu la data de expirare a ofertei speciale;

SUC-TI.a3. – oferte tip la cerere (on request-rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza Eximtur; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de baza Eximtur, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de plata pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu

sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazările plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- **20 - 50% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu **5 zile** calendaristice inainte de data comunicata de Furnizor/Prestator ca data de plata integrala (100% din pret) la Furnizor/Prestator sau ca data de la care Prestatorul/Furnizorul aplica penalizari, dupa caz.

B. Conditiiile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA in afara Romaniei (denumite in continuare SUC-TE):

SUC-TE.b1. – servicii unice de calatorie ale urmatoarelor Furnizori/Prestatori – WORLD OF TUI, GRUPUL REWE (DER, MEIER'S, ITS, JAHN, TJAE), THOMAS COOK si NECKERMANN GERMANIA (TOC, NEC, TOR, NER, AIR, OGE), NECKERMANN UNGARIA, INTERCHALET, INTERHOME, ETI, EUROTOURS, SNOWTREX:

SUC-TE.b1.1. – cazari in hoteluri, moteluri, hosteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **25% din pret** pana cu cel tarziu **42 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului, respectiv **45% din pret** pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b1.2. – cazari in apartamente si case de vacanta, ambarcatiuni de locuit (destinate cazarii), rulote, cazari Airtours Private Travel, cazari TUI a la carte, produse gama TUI Camper, produse gama "Programe active", oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans** din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **25% din pret** pana cu cel tarziu **46 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului, respectiv **45% din pret** pana cu cel tarziu **38 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b1.3. – cazari in Game Reserves/Lodges (rezervatii naturale/cabane) parcuri nationale, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **25% din pret** pana cu cel tarziu **43 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului, respectiv **45% din pret** pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b1.4. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **70% din pret** se achita pana cu cel tarziu **15 zile** calendaristice inainte de data preluarii mijlocului de transport;

SUC-TE.b1.5. – bilete de intrare pentru diferite evenimente (musical-uri, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b1.6. – "ofertele speciale SPEC", oferte de tip "TOP" si oferte de tip "last minute LAST"- care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **40% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **20% din pret** pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului, respectiv **40% din pret** pana cu cel tarziu **28 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b1.7. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS, XNER etc.), YNER, BETX, NECX, NEXT si YTOR – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **60% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **40% din pret** se achita pana cu cel tarziu **28 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b2. – Conditiiile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA ale urmatoarelor Furnizori/Prestatori – CLUB MAGELAN, MOUZENIDIS, MELITOURS, GO ADRIATICA, IMOLA, ENDLESS:

SUC-TE.b2.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **65% din pret** se achita pana cu cel tarziu **25 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b2.2. – cazari in apartamente si case de vacanta, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **65% din pret** se achita pana cu cel tarziu **34 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b2.3. – oferte EARLY BOOKING – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **70% din pret** se achita pana cu cel tarziu **3 zile** calendaristice inainte de finalul perioadei de EARLY BOOKING;

SUC-TE.b2.4. – oferte nerambursabile (non refundable) – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b3. – Conditile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor din TBS (GO GLOBAL, HOTELBEDS, EXPEDIA, GTA, TRAVCO, RESTEL), AVIS, SIXT, SUNTRANSFER:

SUC-TE.b3.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **70% din pret** se achita pana cu cel tarziu **15 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b3.2. – transferuri, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b3.3. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **65% din pret** se achita pana cu cel tarziu **5 zile** calendaristice inainte de data preluarii mijlocului de transport;

SUC-TE.b3.4. – activitati, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de **65% din pret** se achita pana cu cel tarziu **15 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

SUC-TE.b3.5. – nerambursabil (non-refundable) – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b4. – Conditile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor de Croaziere:

SUC-TE.b4.1. – Croaziere – oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **25% din pret** pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv **45% din pret** pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

ATENTIE!!!

In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

SUC-TE.b5. – Conditile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA de tipul: Transport de legatura necesar pentru a beneficia de Pachetul de servicii de calatorie, achizitionat de la un alt Furnizor/Prestator prin AGENTIE:

SUC-TE.b5.1. – transport de legatura solicitat suplimentar la pachetul de servicii de calatorie, care include transport aerian:

- **100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru pachetul de servicii de calatorie, care include transportul aerian;**

SUC-TE.b6. – Conditile si Graficul de plati pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor germani prin TOURING EUROPABUS (FTL, ATK, 5VF, BIG, ALL, BYE, JT, FER, LMX, OLL, MON, VTO):

SUC-TE.b6.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard si EARLY BOOKING, in limita locurilor disponibile:

- **35% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **40% din pret** pana cu cel tarziu **36 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv **25% din pret** pana cu cel tarziu **16 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

SUC-TE.b6.2. – cazari in apartamente si case devacanta, oferta standard si EARLY BOOKING, in limita locurilor disponibile:

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: **25% din pret** pana cu cel tarziu **48 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv **45% din pret** pana cu cel tarziu **38 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

SUC-TE.b6.3. – nerambursabil (non-refundable) – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

2.2.11. In cazul in care in Cererea SUC sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de la p. 2.2.10, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Cererea SUC.

2.3. Anularea sau modificarea rezervarilor

2.3.1. Daca doriti sa aduceti modificari rezervarii, in functie de momentul solicitarii modificarii, vi se va aplica de catre AGENTIE una din urmatoarele politici:

- a) vi se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificarea SUC si/sau SCA, valoarea acestuia fiind stabilita dupa caz de AGENTIE sau de fiecare Furnizor/Prestator in parte;
- b) avansul sau Pretul total care l-ati platit pentru SUC si/sau SCA nu vor mai fi rambursate, cu aplicarea conditiilor de la p. 2.3.2. de mai jos.

2.3.2. In cazul anularii/renuntarii la rezervare, in functie de momentul anularii/renuntarii, AGENTIA poate sa va retina Dvs. avansul sau Pretul total pe care le-ati platit pentru SUC si/sau SCA, ca penalizare pentru anularia/renuntarea la SUC si/sau SCA, dupa cum urmeaza:

A. Penalizari pentru SUC si/sau SCA in Romania (denumite in continuare SUC-TI):

SUC-TI.a1. – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **21 - 0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TI.a2. – oferte speciale de tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana la data stabilita ca termen de plata integrala al ofertei;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari dupa data stabilita ca termen de plata integrala al ofertei;

SUC-TI.a3. – oferte tip la cerere (on request-rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza Eximtur; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de baza Eximtur, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de penalizare pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) **20 - 50% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu **5 zile** calendaristice inainte de data comunicata de Furnizor/Prestator ca data de plata integrala la Furnizor/Prestator sau ca data de la care Prestatorul/Furnizorul aplica penalizari, dupa caz;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari dupa data comunicata de furnizor ca data de plata integrala la Furnizor/Prestator sau ca data de la care Prestatorul/Furnizorul aplica penalizari, dupa caz.

B. Penalizari pentru SUC si/sau SCA in afara Romaniei (denumite in continuare SUC-TE):

SUC-TE.b1. – servicii unice de calatorie ale urmatoarelor Furnizori/Prestatori – WORLD OF TUI, GRUPUL REWE (DER, MEIER'S, ITS, JAHN, TJAE), THOMAS COOK si NECKERMANN GERMANIA (TOC, NEC, TOR, NER, AIR, OGE), NECKERMANN UNGARIA, INTERCHALET, INTERHOME, ETI, EUROTOURS, SNOWTREX:

SUC-TE.b1.1. – cazari in hoteluri, moteluri, hosteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **42 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **40% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **41-25 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- e) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.2. – cazari in apartamente si case de vacanta, ambarcatiuni de locuit (destinate cazarii), rulote, cazari Airtours Private Travel, cazari TUI a la carte, produse gama TUI Camper, produse gama "Programe active", oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **25% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **46 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **45-36 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **90% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **35-02 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **01-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.3. – cazari in Game Reserves/Lodges (rezervatii naturale/cabane) parcuri nationale, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **43 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **40% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **42-30 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **29-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- e) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.4. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **30 EUR** pana cu cel tarziu **2 zile** calendaristice inainte de data de inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **01-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.5. – bilete de intrare pentru diferite evenimente (musical-uri, culturale, sportive etc.), carduri si taxe de viza, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- **100% din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b1.6. – ”ofertele speciale SPEC”, oferte de tip ”TOP” si oferte de tip ”last minute LAST”, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **45% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-25 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **65% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- e) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b1.7. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS, XNER etc.), YNER, BETX, NECX, NEXT si YTOR, in limita locurilor disponibile:

- a) **50% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **55% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-25 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) **65% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- d) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-11 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- e) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **10-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale urmatoarelor Furnizori/Prestatori – CLUB MAGELAN, MOUZENIDIS, MELITOURS, GO ADRIATICA, IMOLA, ENDLESS:

SUC-TE.b2.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **22 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **21-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2.2. – cazari in apartamente si case de vacanta, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **30% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2.3. – oferte EARLY BOOKING – , in limita locurilor disponibile:

- a) **60% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul: finalul perioadei de **EARLY BOOKING-23 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **22-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b2.4. – oferte nerambursabile (non refundable), in limita locurilor disponibile:

- **100% din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b3. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor din TBS (GO GLOBAL, HOTELBEDS, EXPEDIA, GTA, TRAVCO, RESTEL), AVIS, SIXT, SUNTRANSFER:

SUC-TE.b3.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **10 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **9-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.2. – transferuri, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **10 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **9-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.3. – rent-a-car, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **4 zile** calendaristice inainte de data preluarii mijlocului de transport;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **3-0 zile** calendaristice inainte de data preluarii mijlocului de transport si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.4. – activitati, oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **0% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **10 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **9-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b3.5. – nerambursabil (non-refundable), in limita locurilor disponibile:

- **100% din pret** la momentul rezervarii;

SUC-TE.b4. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor de Croaziere:

SUC-TE.b4.1. – Croaziere – oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- a) **25% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **31 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **40% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **30-25 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **24-18 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **60% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **17-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- e) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **14-04 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- f) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **03-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b5. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA de tipul: Transport de legatura necesar pentru a beneficia de Pachetul de servicii de calatorie, achizitionat de la un alt Furnizor/Prestator prin AGENTIE:

SUC-TE.b5.1. – transport de legatura solicitat suplimentar la pachetul de servicii de calatorie, care include transport aerian:

- **100% din pretul transportului** + penalizarile specifice pentru pachetul de servicii de calatorie, care include transportul aerian;

SUC-TE.b6. – Penalizari pentru SUC si/sau SCA ale Furnizorilor/Prestatorilor germani prin TOURING EUROPABUS (FTI, ATK, 5VF, BIG, ALL, BYE, JT, FER, LMX, OLI, MON, VTO):

SUC-TE.b6.1. – cazari in hoteluri, moteluri si pensiuni, oferta standard si EARLY BOOKING, in limita locurilor disponibile:

- a) **20% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **50 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **35% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **49-36 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **35-22 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **75% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **21-15 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- e) **85% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **14-08 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- f) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **07-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b6.2. – cazari in apartamente si case devacanta, oferta standard si EARLY BOOKING, in limita locurilor disponibile:

- a) **25% din pret** pentru renuntari/anulari pana cu cel tarziu **46 de zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- b) **50% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **45-36 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- c) **80% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **35-04 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- d) **100% din pret** pentru renuntari/anulari in intervalul **03-0 zile** calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului si/sau neprezentare;

SUC-TE.b6.3. – nerambursabil (non-refundable) – care se refera la SUC, in limita locurilor disponibile:

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii;

In cazul in care in Cererea SUC sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 2.3.2, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Cererea SUC.

2.3.3. Modificarea sau anularea oricarui SUC contractat de catre Calatori in mod direct de la alti Furnizori/Prestatori si nementionat in Cererea SUC, cade in responsabilitatea directa a Calatorilor.

2.4. Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor. Alte informatii necesare calatoriei.

2.4.1. Pentru calatoria Dvs. in tari membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de un pasaport simplu sau pasaport simplu electronic valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria Dvs. in tari care nu sunt membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de pasaport simplu valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Deoarece multe tari impun restrictii legate de calatoria pe baza pasapoartelor simple temporare, nu recomandam utilizarea acestui tip de pasaport. Pentru informatii complete legate de tarile pentru care accesul se face pe baza de viza turistica sau de tranzit va rugam sa va adresati unuia dintre consultantii de vanzari EXIMTUR.

AGENTIA nu isi asuma nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Dvs. a conditiilor mentionate mai sus sau in cazul in care documentele Dvs. de calatorie (Cartea de identitate, pasaportul, permisul de conducere etc.) sunt necorespunzatoare sau incomplete.

2.4.2. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, AGENTIA recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina AGENTIEI (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), AGENTIA este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

2.4.3. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de AGENTIE (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

2.4.4. Se recomanda Calatorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

2.4.5. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

2.4.6. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

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

2.4.8. In cazul in care un Calator angajeaza SUC si/sau SCA pentru un numar mai mare de Calatori, conditiile prezentului document se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate SUC si/sau SCA.

2.4.9. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. AGENTIA nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

2.4.10. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de plecare si orarele vor fi suportate de catre acesta.

2.4.11. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza SUC si/sau SCA refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

2.4.12. Pentru calatoria Dvs. in strainatate va recomandam incheierea unei asigurari medicale valabila pe perioada deplasarii indiferent de tara pe care o vizitati, precum si a unei asigurari storno privind riscul anularii SUC si/sau SCA.

3. PRECIZARI PRIVIND SERVICIILE DE CALATORIE ASOCIATE (SCA)

3.1. Daca, dupa alegerea si efectuarea platii pentru un SUC, rezervati SUC-uri suplimentare pentru calatoria sau vacanta Dvs. prin intermediul Nostru, NU veti beneficia de drepturile care se aplica pachetelor de servicii de calatorie in temeiul www.eximtur.ro/Ordonanta-nr-2-din-2018.

Prin urmare, **EXIMTUR** nu va fi raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a acestor SUC-uri individuale. In cazul unor probleme, va rugam sa contactati Furnizorul/Prestatorul de SUC relevant.

3.2. Daca rezervati orice SUC-uri suplimentare in cadrul aceleiasi vizite sau al aceluiasi contact cu **EXIMTUR**, SUC-urile vor deveni parte a unui SCA. In acest caz, conform dreptului UE, **EXIMTUR** detine protectie pentru a restitui platile Dvs. catre **EXIMTUR** pentru servicii neprestate din cauza insolventei EXIMTUR. Va rugam sa retineti ca acest lucru nu inseamna restituirea in cazul insolventei Furnizorului/Prestatorului de SUC relevant.

ATENTIE!!!

Aceasta protectie in caz de insolventa a EXIMTUR nu acopera contractele cu alte parti decat EXIMTUR, care pot fi executate in ciuda insolventei EXIMTUR.

4. RECLAMATII

Procedura interna de solutionare a reclamatii poate fi consultata la adresa web: www.eximtur.ro/Reclamatii.

5. DISPOZITII FINALE

5.1. Prezentele Conditii se aplica de asemenea si situatiilor in care Calatorul a solicitat AGENTIEI o combinatie de SUC-uri, care din punct de vedere al OG nr. 2/2018 reprezinta la momentul solicitarii un pachet de servicii de calatorie, iar dupa primirea ofertei de la AGENTIE, Calatorul alege in mod independent si plateste doar un singur SUC din combinatia prezentata de EXIMTUR.

5.2. In toate cazurile in care Cererea SUC, care este parte integranta a prezentelor Conditii generale, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanza cu prevederile prezentelor Conditii generale, prevederile Cererii SUC vor prevala.

5.3. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

5.4. Prevederile prezentelor Conditii generale vor fi interpretate conform legilor din Romania.

Prezentul document este proprietatea S.C. EXIMTUR S.R.L., copierea neautorizata este ilegala.