



**CONTRACT DE COMERCIALIZARE A  
PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE  
NR...../.....**

**I. PREAMBUL**

Partile:

**A. AGENTIA DE TURISM ORGANIZATOARE**

Agentia de turism TEZ TOUR SRL, persoana juridica romana, cu sediul social in Bucuresti, str. Herastrau nr. 1, etaj 3, ap. 8, sector 1, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului Bucuresti cu nr. J40/4413/2007, CUI 21261300, posesoare a Licentei de turism nr...../..... avand deschise urmatoarele conturi bancare: Banca Transilvania Sucursala Victoria: RO 57 BTRLRONCRT0395381301 (RON), RO 07 BTRLEURCRT0395381301 (EUR) si Banca Comerciala Romana, sucursala Lipsani: RO 77 RNCB 0090102192920001 (RON), RO 50 RNCB 0090102192920002 (EUR), reprezentata de domnul Andrei Sandu in calitate de Director general, denumita in continuare „**Agentia de Turism Organizatoare sau TEZ**”)

prin reprezentant conventional,

**B. AGENTIA DE TURISM INTERMEDIARA**

Agentia de turism .....SRL, persoana juridica romana, cu sediul social in ....., nr. ...., Sector....., orasul ....., jud. ...., inregistrata la Registrul Comertului sub nr. ...., CUI ....., posesoare a Licentei de turism nr. ..../..... tip ....., reprezentata de dl./dna. .... in calitate de Administrator, denumita in continuare „**Agentia de Turism Intermediara sau ATI**”,

**C. CALATOR CONTRACTANT IN SCOP DE FACTURARE**

**Date Personale:**

Nume si prenume .....  
Adresa domiciliu .....  
Telefon mobil .....  
E-mail .....

denumit in continuare „**Calator Contractant**”, in nume propriu si in numele si pe seama celorlalti calatori insotitori, dupa caz,

au convenit incheierea prezentului contract de privind achizitionare de la si executarea de catre TEZ a pachetului de servicii de calatorie (“Pachetul TEZ”) prevazut in prezentul contract.

**II. APLICABILITATE**

1. Toate drepturile si obligatiile nascute prin semnarea de catre Calatorul Contractant a prezentului contract se considera a fi valabile si in privinta calatorilor insotitori.
2. Formularul privind furnizarea informatiilor precontractuale standard constituie Anexa 1 a prezentului contract (“Formular de Informare precontractuala”).
3. Formularul privind acordul cu privire la procesarea datelor personale in vederea executarii serviciilor de calatorie si a celor asociate ce compun Pachetul TEZ este prevazut in Anexa 2 (“Formular GDPR”).



4. Informatiile contractuale specifice Pachetului Tez achizitionat sunt prevazute in voucherul ce cuprinde mentiunile din Anexa 4 ("Voucher de calatorie")

### III. DURATA

1. Prevederile prezentului contract se aplica raporturilor juridice stabilite intre TEZ, reprezentata de ATI si toti Calatorii reprezentati de Calatorul Contractant prin solicitarea, negocierea si achizitionarea serviciilor de calatorie si asociate ce compun Pachetul TEZ.
2. Contractul intra in vigoare la data semnarii sale si inceteaza prin executarea ultimei componente a serviciului de calatorie sau a celui asociat din Pachetul TEZ.

### IV. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul prezentului Contract este cumpararea Pachetului TEZ si cerintele speciale solicitate de Calatorul Contractant si acceptate de TEZ, daca este cazul.

### V. ALTE CLAUZE

Prezentul contract se completeaza cu prevederile clauzelor contractuale standard ce constituie Anexa 3 ("Conditii Contractuale") a prezentului contract si cu prevederile legislatiei in vigoare.

Prezentul Contract contine 3 pagini si 4 Anexe si a fost incheiat, astazi, data semnarii, la Bucuresti, in trei exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte semnatară.

Anexele prezentului contract fac parte integranta din acesta:

- Anexa nr. 1 ("Formular de Informare precontractuala");
- Anexa nr. 2 ("Formular de date cu caracter personal GDPR");
- Anexa nr. 3 ("Conditii Contractuale");
- Anexa nr. 4 ("Voucher de calatorie").

**Agentie de turism organizatoare** TEZ TOUR SRL  
prin Mandatar cu reprezentare

**Calator Contractant**  
(Nume si Prenume)

.....SRL .....

## ANEXA 1

### Formular de Informare precontractuala

#### INFORMATII STANDARD

Subsemnatul ..... in calitate de Calator Contractant declar ca ATI, in numele si pe seama TEZ mi-a facut informarea de mai jos si mi-a transmis toate informatiile necesare incheierii Contractului de comercializare a pachetelor de servicii, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul **Ordonantei Guvernului nr. 2/2018**. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile Uniunii Europene care se aplica pachetelor de servicii de calatorie si serviciilor de calatorie asociate. Societatea TEZ TOUR SRL, cu sediul social in Bucuresti, str. Herastrau nr. 1, etaj 3, ap. 8, sector 1, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului Bucuresti cu nr. J40/4413/2007, CUI 21261300, telefon: 0040 21 230 0023, e-mail: office@tez-tour.ro, posesoare a Licentei de turism nr. 425/4.12.2018, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu.

In plus, conform legislatiei, societatea TEZ TOUR SRL detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine (devin) insolventa (insolvente), conform politei de asigurare I - 50160, valabila pana la data de 1.12.2022, emisa de Omniasig Vienna Insurance Group cu sediul in str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucuresti 011822, tel. +40 21 405 7420, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro).

Drepturi principale in temeiul **Ordonantei Guvernului nr. 2/2018**.

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu TEZ sau cu reprezentantul ATI.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 21 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care TEZ isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvat si justificabil.

- In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar TEZ nu remediaza problema.

- Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

- TEZ trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

- In cazul in care TEZ intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care TEZ intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. TEZ TOUR SRL a contractat protectia in caz de insolventa cu OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., conform datelor de mai sus Calatorii pot contacta aceasta entitate (Omniasig Vienna Insurance Group cu sediul in str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucuresti 011822, tel. +40 21 405 7420, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro)) sau, dupa caz, autoritatea competenta Ministerul Turismului, cu sediul in Bucuresti, Bdul Dinicu Golescu nr.38, sector 1, tel.0040213037837, e-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro) in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei TEZ TOUR SRL.

In sensul prezentului formular prin agentia de turism Organizatoare se intelege agentie de turism Organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentie de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism Organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018.

In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism Organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz.

Ordonanta Guvernului nr.2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

De asemenea Calatorul Contractant declara ca a primit urmatoarele informatii

a) principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;

- mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism Organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;

- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;

- serviciile de masa oferite;

- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;

- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;

- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;

b) denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism Organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;

- c) pretul total al pachetului, inclusiv taxele si, daca este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitatile de incetare si alte costuri suplimentare sau, atunci cand aceste costuri nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului, o indicatie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care calatorul ar putea sa fie obligat sa le suporte in continuare;
- d) modalitatile de plata, inclusiv orice suma sau procentaj din pret care urmeaza sa fie achitate sub forma de avans si calendarul pentru achitarea soldului sau garantiile financiare care urmeaza sa fie achitate sau furnizate de calator;
- e) numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (4) lit. a) inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;
- f) informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie;
- g) informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism Organizatoare, in conformitate cu art. 13 alin. (1) si (2);

## **ANEXA 2**

### **FORMULAR DE DATE CU CARACTER PERSONAL (GDPR)**

Subsemnatul ....., in calitate de Calator Contractant declar urmatoarele:

1. Am luat cunostinta si sunt de acord ca datele cu caracter personal ale mele si ale calatorilor insotitori vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date in scopul furnizarii serviciilor de calatorie si cele asociate ce compun Pachetul TEZ.
2. Sunt de acord sa furnizez, in mod corect si complete lui TEZ si/sau ATI datele cu caracter personale ale tuturor calatorilor si sunt de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre ATI.
3. Sunt titular al drepturilor parintesti ale calatorilor insotitori minori sau am imputernicire expresa a titularului drepturilor parintesti al calatorilor insotitori minori si sunt de acord cu prelucrarea datelor personale ale acestora, dupa caz.

NUME PRENUME: .....

SEMNATURA: .....

4. Am fost informat si am luat la cunostinta de termenii si conditiile in care TEZ si/sau ATI vor face prelucrarea datelor cu caracter personal si confirm ca am primit un exemplar integral al intregului contract cu toate Anexele sale.
5. Am luat la cunostinta si inteleg faptul ca TEZ si/sau ATI vor putea prelucra date cu caracter personal si in alte scopuri in legatura cu obligatiile sale legale viitoare sau cu interesele sale legitime. In acest sens, inteleg ca am acces si ca pot verifica oricand informatii actualizate cu privire la categoriile de date, scopurile si temeiurile prelucrarii, categoriile de destinatari ai datelor, prin consultarea politicii de confidentialitate publicate pe site-ul TEZ <https://tez-tour.ro> si al ATI ....., disponibila si la sediile TEZ si/sau ATI sau furnizata la cerere de acestia.
6. Am fost informat si am luat la cunostinta despre drepturile pe care le am cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal respectiv: dreptul de a fi informat, dreptul de acces la date, dreptul de opozitie, dreptul la rectificarea datelor, dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restrictionarea prelucrarii, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie, dreptul de a nu fi supus

unei decizii individuale, dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati sau de a ma adresa justitiei.

7. Inteleg ca imi pot exercita oricare dintre drepturile de mai sus printr-o cerere formulata in scris, pe format hartie prin depunere la sediul TEZ si/sau ATI sau in format electronic prin contactarea responsabilului cu protectia datelor la adresa de e-mail la [dpo@tez-tour.ro](mailto:dpo@tez-tour.ro) pentru TEZ si ..... pentru ATI.

8. Am luat cunostinta ca prelucrarea datelor personale de catre TEZ si/sau ATI se va face doar prin personalul propriu si accesul este limitat la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul Contract.

9. Am luat cunostinta si sunt de acord ca, in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale TEZ si/sau ATI pentru executarea serviciilor din Pachetul TEZ, unele date cu caracter personal ale calatorilor pot fi transferate catre terte persoane fizice/juridice care presteaza serviciile de transport sau de cazare necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. 11. De asemenea, am luat cunostinta si sunt de acord ca TEZ si/sau ATI pot pune la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii, toate datele cu caracter personal ale calatorilor colectate in baza prezentului contract.

10. Am luat cunostinta de faptul ca TEZ si ATI deopotri se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si adecvate pentru a impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi: citirea, copierea, modificarea sau eliminarea a suporturilor de stocare, divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate, utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date, a se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces, a inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal; a se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare, si pentru a delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11. Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate pentru o perioada de maximum 6 luni dupa terminarea executarii serviciilor ce compun Pachetul TEZ, cu exceptia situatiei in stocarea acestora este obligatorie pe o perioada mai lunga, potrivit unor dispozitii legale. In acest caz, stocarea se va face pe perioada prevazuta de lege.

## **ANEXA 3 CONDITII CONTRACTUALE**

### **I. CLAUZE GENERALE**

#### **1. DEFINITII**

1.1. In cuprinsul prezentului Contract urmatoarele cuvinte si expresii vor avea intelesul de mai jos:

„**Calator**” inseamna orice persoana care doreste sa incheie un contract privind un Pachet TEZ sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract privind Pachetul TEZ incheiat in conditiile prezentei ordonante;

„**Calator Contractant**” inseamna Calatorul care negociaza cu ATI si semneaza prin intermediul acestuia contractul privind achizitia Pachetului TEZ;

„**Calator Insotitor**” inseamna Calatorul care desi nu a semnat contractul privind achizitia Pachetului TEZ beneficiaza de toate drepturile si obligatiile cuprinse in contract si de serviciile executate de TEZ.

„**Contract**” inseamna prezentul contract privind pachetul de servicii de calatorie, supus legislatiei in vigoare aplicabila;

„**ATI**” inseamna persoana juridica, licentiata ca agentie de turism in conditiile legii, prin intermediul careia Calatorul Contractant va incheia cu TEZ contractul pentru Pachetul TEZ

„**Pachet TEZ**” inseamna combinatia de servicii de calatorie si serviciile asociate (in sensul Ordonantei 2/2018) realizata de TEZ ce sunt achizitionate prin prezentul contract.

„**Marca TEZ**” inseamna marca comerciala ”TEZ TOUR” inregistrata de grupul international de firme TEZ si valabila in Romania

„**Oferta TEZ**” inseamna oferta de Pachete TEZ comunicata public de catre TEZ prin intermediul ATI, website-ul [www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro) sau al ATI, prin informari in format electronic sau prin orice alte mijloace de comunicare publica.

„**TEZ**” inseamna TEZ TOUR SRL, persoana juridica licentiata ca Agentie de turism Organizatoare, ce are in prezent calitatea de Agentie de turism Organizatoare in raport cu Calatorii, care poarta fata de Calatori raspunderea exclusiva a executarii Pachetului TEZ si care garanteaza integral si exclusiv Pachetul TEZ in conditiile OG nr.2/2018. In prezentul contract, TEZ indeplineste calitatea de Organizator.

„**tez online**” inseamna sistemul informatic online de prezentare a ofertelor si informatiilor legate de acestea la care ATI a primit acces;

„**Voucher**” inseamna documentul, pe suport de hartie sau electronic, care atesta confirmarea achizitionarii pachetelor TEZ de catre Calatori si care va fi predat unitatii de cazare unde se vor executa serviciile de calatorie;

„**Zi**” inseamna zi lucratoare, in conditiile legii.

1.2. Cuvintele care indica persoane sau parti includ corporatii si alte entitati legale, cu exceptia cazurilor in care din context rezulta altfel.

## **2. INTERPRETARI**

2.1. Titlurile si subtitlurile din Contract sunt numai de conventia si nu trebuie luate in considerare la interpretarea clauzelor contractuale. Cu exceptia situatiilor in care contextul presupune altceva, in Contract:

- a) cuvintele care indica un gen includ toate genurile;
- b) cuvintele la numarul singular includ si pluralul si cuvintele la numarul plural includ si singularul.

2.2. In cazul in care una sau mai multe prevederi sau clauze ale acestui Contract sunt declarate sau devin nule, legalitatea si validitatea acestui Contract vor ramane in vigoare.

2.3. Partile convin sa depuna toate eforturile pentru inlocuirea prevederii nule cu o alta prevedere avand acelasi sens si pastrand pe cat posibil sensul acestui Contract.

## **3. DECLARATII SI GARANTII**

3.1. TEZ declara si garanteaza:

- a) este intreprindere legal constituita conform legii romane;
- b) este agentie de turism licentiata in conditiile legii pentru activitatea de organizare;
- c) persoana care semneaza prezentul contract are toate aprobarile si imputernicirile necesare, conform regulilor interne si legislatiei in vigoare;
- d) raspunde in mod exclusiv si integral executarea Pachetului TEZ conform legislatiei in vigoare;
- e) detine o asigurare valabila pe durata prezentului contract prin care se garanteaza in mod exclusiv si integral sumele primite direct sau prin ATI, de la Calatori.

3.2. ATI , in calitate de mandatar, declara si garanteaza:

- a) este intreprindere legal constituita conform legii romane;
- b) este agentie de turism licentiata in conditiile legii pentru activitate de organizare sau intermediere;

c) este mandatat de TEZ sa promoveze Ofertele TEZ, sa ofere informatii Calatorilor, sa negocieze pretul Pachetului TEZ cu Calatorul Contractant, sa semneze contractul in numele TEZ, sa incaseze pretul Pachetului TEZ si sa elibereze documentele de calatorie si servicii asigurate.

3.3. Calatorul Contractant declara si garanteaza ca:

a) detine un mandat de a negocia, achizitiona si a semna prezentul contract, in numele si pe seama calatorilor insotitori;

b) toate declaratiile si obligatiile asumate prin prezentul contract sunt facute atat in nume propriu si in numele si pe seama calatorilor insotitori si produc efecte depline fata de acestia;

c) a luat act si s-a informat cu privire la toate conditiile de calatorie in tara de destinatie;

d) i-au fost puse la dispozitie de catre ATI toate informatiile referitoare la serviciile de calatorie si asociate din Pachetul TEZ si ca toate obligatiile legale de informare din etapa precontractuala au fost indeplinite intocmai de TEZ si/sau ATI, ca nu a suferit niciun prejudiciu si nu are niciun fel de pretentii cu fata de TEZ si/sau ATI in legatura cu acestea.

3.4. Partile contractante declara ca toate informatiile si corespondenta vor fi transmise reciproc prin mijlocirea ATI (in numele lui TEZ) si respectiv prin intermediul Calatorului Contractant (in numele calatorilor insotitori), comunicarea receptionata de acestia fiind prezumata a fi receptionata de mandanti, in conditiile stabilite prin prezentul contract.

3.5. Atat TEZ, in calitate de Organizator, cat si ATI au dreptul de a raporta informatii cu privire la Calatori conform prevederilor legale in vigoare.

#### **4. OBIECTUL CONTRACTULUI**

4.1. Obiectul contractului il constituie cumpararea si executarea Pachetului TEZ descris in Anexa 2, achizitionat de Calatori de la TEZ , prin ATI.

4.2. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre Calatorul Contractant sau prin acceptarea conditiilor contractuale ale Pachetelor TEZ, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care Calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la ATI, in cel mult 7 de zile calendaristice de la data intocmirii contractului;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie si asociate fac parte din Oferta TEZ standard sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

4.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a Pachetului TEZ.

#### **5. PRETUL SI PLATA**

5.1. Pretul Pachetului TEZ este inscris in voucher ce constituie Anexa 4.

5.2. Plata Pachetului TEZ se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in lei la cursul de schimb valutar la cumparare afisat de banca la care are deschis contul bancar ATI valabil in ziua emiterii facturii ori, la alegere la cursul de referinta al BNR +/- 2%.

5.3. Plata se va face in conformitate cu scadentatul prevazut in Anexa 2 a prezentului Contract.

5.4. Conditiiile si termenele de plata pot diferi in functie de tipul Pachetului TEZ sau de tipul de oferta.

5.5. Conditiiile standard de plata sunt urmatoarele: avans de 30% la data semnarii contractului si 70% cu cel putin 21 zile inainte de plecare, data la care vor fi eliberate documentele de calatorie. Pentru rezervari cu plecare in cel mult 21 zile dupa semnarea contractului plata este 100% din valoarea rezervarii. Aceste conditii vor fi valabile doar pentru cazurile in care in voucher NU sunt prevazute alte conditii de plata.

5.6. Plata se va realiza pe baza facturii emisa din tez online si predata prin intermediul ATI Calatorului Contractant la semnarea contractului.



5.7. Nerespectarea termenelor de plata de catre Calatori, da dreptul TEZ sa denunte Contractul fara notificare si fara vreo alta formalitate si sa retina sumele deja incasate cu titlu de daune interese.

## **II. CLAUZE PRIVIND SITUATIA PRECONTRACTUALA**

### **6. INFORMATII PRECONTRACTUALE**

6.1. Calatorul Contractant recunoaste ca ATI i-a furnizat toate informatiile standard prin intermediul formularelor prevazute de art.5 alin 1 din OG nr.2/2018, inainte de semnarea si asumarea prezentului Contract, in scris sau telefonic, dupa caz, clar, inteligibil si bine evidentiat.

6.2. Informatiile privind caracteristicile principale ale Pachetului TEZ, pretul, modalitatile de plata, numarul minim de persoane necesar ca serviciile din pachet sa fie executate si informatiile privind posibilitatea de incetare a contractului sunt parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul TEZ si al Calatorului Contractant, cu respectarea prevederilor legale.

6.3. Inainte de incheierea Contractului, TEZ, prin intermediul ATI, i-au fost transmise Calatorului Contractant, toate modificarile intervenite cu privire la informatiile precontractuale intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, daca a fost cazul.

### **7. INCHEIEREA CONTRACTULUI**

7.1. Calatorul Contractant declara ca a primit de la TEZ prin ATI, un exemplar pe hartie, pe suport durabil al prezentului Contract sau o confirmare a acestuia in format electronic.

## **III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

### **8. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TEZ**

8.1. TEZ va depune toate diligentele pentru a efectua serviciile de calatorie si asociate din Pachetul TEZ in conditii de cea mai buna calitate si la timp.

8.2. TEZ va informa Calatorii, corect, complet cu privire la toate aspectele esentiale ale serviciilor cuprinse in Pachetul TEZ.

8.3. TEZ va acorda Calatorilor asistenta turistica pe toata durata executarii Pachetului TEZ.

8.4. TEZ isi rezerva dreptul de a modifica sau anula integral sau partial, executarea Pachetului TEZ, in situatii temeinic justificate legate de siguranta personala a Calatorilor sau alte aspecte independente de vointa sa ce pot afecta executarea obligatiilor sale contractuale. In acest caz, nicio modificare sau anulare nu se va face fara informarea prealabila a Calatorilor.

Prezenta clauza nu aduce atingere clauzelor prevazute in Capitolele IV si V.

8.5. TEZ este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie si asociate incluse in Pachetul TEZ, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie si asociate.

8.6. TEZ, prin ATI, nu are dreptul sa solicite Calatorului Contractant efectuarea platii finale cu mai mult de 21 zile inainte de data la care aceasta transmite Calatorului Contractant documentele de calatorie in baza carora Calatorii ar putea beneficia de serviciile de calatorie achizitionate.

8.7. TEZ prin ATI va furniza in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu Calatorul Contractant (e-mail, fax, sms etc.), cu 15 zile, dar nu mai putin de 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, zborurilor sau ale transferurilor;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale ATI ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea TEZ si/sau a ATI;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) obligatiile Calatorului prevazute in conditiile de calatorie.

8.8. TEZ va acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate Calatorilor aflati in dificultate, inclusiv in circumstantele, in special prin:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

b) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea Calatorilor in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

TEZ va putea pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care Calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de TEZ .

8.9. TEZ ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama Calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei sale, in conditiile legi.

Aceste garantii sunt reprezentate de scrisori de garantie bancara, polite de asigurare, fond de garantare a pachetelor de calatorie sau alte instrumente de garantare legal constituite, care pot functiona distinct sau asociat, in conformitate cu legislatia in vigoare.

8.10. In cazul in care in prezentul Contract este inclus transportul de pasageri, TEZ va asigura si garantii pentru repatrierea calatorilor, inclusiv posibilitate de a oferi Calatorilor continuarea executarii Pachetului TEZ.

8.11. Garantia este efectiva si acopera costurile previzibile in mod rezonabil. Aceasta se refera la valorile tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama Calatorilor in legatura cu pachetele, tinand cont de perioada scursa intre avansurile platite si platile finale si finalizarea pachetelor, precum si de costurile estimate ale repatrierii in caz de insolventa a TEZ .

8.12. Calatorii beneficiaza de protectia impotriva insolventei indiferent de locul lor de resedinta, de locul de plecare sau de locul in care se efectueaza vanzarea pachetului si indiferent de statul membru in care este situata entitatea responsabila pentru protectia in caz de insolventa.

8.13. Atunci cand executarea Pachetului TEZ este afectata de insolventa TEZ sau cand Calatorii se afla in imposibilitatea intoarcerii in tara din motivul nerespectarii de catre TEZ a obligatiilor contractuale asumate cu acestia si in prezentul Contract este inclus transportul de pasageri, garantia este disponibila gratuit pentru a asigura repatrierile si, in cazul in care este necesar, plata cazarii inainte de repatriere.

## **9. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORILOR**

9.1. Calatorii au dreptul la o informare corecta si completa pe toata perioada derularii prezentului Contract.

9.2. Oricare dintre Calatori poate transfera, partial sau total, drepturile si obligatiile sale din prezentul Contract unei alte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, doar inainte de inceperea executarii serviciilor din Pachetul TEZ.

In acest caz, intre Calatorul care nu poate beneficia de serviciile din Pachetul TEZ contractat (cedentul), terta persoana (cesionarul) si TEZ, prin ATI (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata TEZ (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata integrala a pretului Pachetului TEZ si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

Cesiunea se poate face numai cu notificarea prealabila a TEZ transmisa cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

Atat cedentul, cat si cesionarul raspund in solidar pentru achitarea pretului (sau soldului) si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Transferul Contractului va putea fi efectuat contra unei sume rezonabile. Costul nu poate depasi costurile suportate efectiv de TEZ ca urmare a transferului contractului. Costurile efectiv suportate vor fi dovedite de TEZ.

In cazul in care costul de transfer nu este achitat, Contractul se considera a nu fi fost transferat catre cesionar.

9.3. 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, TEZ prin ATI, 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 TEZ sau a ATI (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), TEZ si ATI sunt exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

9.4. Calatorii au obligatia sa se informeze si sa respecte prevederile legale din Romania si tara de destinatie privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar -veterinar s.a. In cazul in care autoritatile locale de la punctul de trecere a frontierei refuza accesul Calatorului, TEZ nu este responsabila pentru acest lucru si nu va obligata la returnarea contravalorii serviciilor de calatorie asociate din Pachetul TEZ neefectuat.

9.5. Calatorii au obligatia si sa retina informatiile furnizate de ATI sau de TEZ in legatura cu documente necesare efectuarii calatoriei, sa verifice documentele de calatorie eliberate de ATI si sa le prezinta la punctele de check-in in aeroport sau unitatile de cazare. In cazul nerespectarii acestor obligatii, Calatorul a luat cunostinta ca poate fi refuzat la check-in.

9.6. Calatorii au obligatia sa anunte deodata orice modificare intervenita in datele personale.

9.7. In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. TEZ va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre Calator. Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, TEZ va putea solicita fie modificarea contractului prin schimbarea unitatii de cazare, cu acordul Calatorilor, fie rezilierea/denuntarea unilaterala a Contractului, cu aplicarea penalitatilor la momentul respectiv si incheierea unui nou contract. In acest caz, Calatorii nu vor putea formula nicio pretentie fata de TEZ.

9.8. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la TEZ sau ATI.

9.9. Calatorul este obligat, dupa caz, sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de ATI (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in conformitate cu legislatia locala, in vederea acordarii serviciilor de calatorie asociate.

9.10. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din Contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local cu care a convenit, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar TEZ si ATI nu au nicio responsabilitate cu privire la felul in care sunt prestate serviciile in cauza.

9.11. Calatorii au obligatia sa contacteze prin intermediul ATI cu 24 de ore inainte de plecarea in calatorie, pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

9.12. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. TEZ nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii obligatiei prevazute in acest alineat.

9.13. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul calatoriei din Pachetul TEZ contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

9.14. In cazul in care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie si asociate refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv va suporta toate aceste cheltuieli.

#### **IV. SITUATIA CONTRACTUALA INAINTE DE INCEPEREA CONTRACTULUI MODIFICAREA CONTRACTULUI INAINTE DE INCEPEREA EXECUTARII PACHETULUI TEZ**

##### **10. MODIFICAREA PRETULUI**

10.1. Dupa incheierea contractului si inainte de inceperea executarii contractului, TEZ isi rezerva dreptul a mari pretul Pachetului TEZ contractat de Calatori in urmatoarele cazuri:

- a) modificarea costului pretului transportului de pasageri ca o consecinta a costului carburantilor;
- b) cresterea nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului (taxe turistice, taxele de aeroport, aterizare, comisioane de imbarcare sau debarcare in porturi sau aeroporturi)
- c) cursul de schimb valutar relevant, daca plata pachetului se efectueaza in lei.

In acest caz TEZ, prin mandatarul sau, ATI va trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe suport durabil, cu cel putin 21 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

10.2. In cazul in care costurile pentru elementele prevazute la art. 10.1. se reduc, Calatorii au dreptul de a solicita o reducere corespunzatoare unei scaderi a costurilor

10.3. In cazul solicitarii reducerii de pret, TEZ are dreptul sa deduca din aceasta reducere cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata Calatorilor. La cererea Calatorului Contractant, TEZ va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

##### **11. MODIFICAREA ALTOR CLAUZE CONTRACTUALE**

11.1. Inainte de inceperea executarii pachetului, TEZ, prin mandatarul sau ATI, are dreptul de modifica unilateral alte clauze ale contractului privind Pachetul TEZ cu indeplinirea urmatoarelor conditii:

- modificarea sa fie nesemnificativa
- sa il informeze pe Calatorul Contractant cu privire la modificare intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat pe un suport durabil.

##### **12. MODIFICAREA CLAUZELOR SEMNIFICATIVE**

12.1. In cazul in care TEZ este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie sau nu poate indeplini cerintele speciale ale Calatorului Contractant sau este obligat sa mareasca pretul Pachetului TEZ cu peste 8% , Calatorul Contractant are posibilitatea ca in termen de 5 zile de la primirea notificarii: fie sa accepte modificarea propusa fie sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate.

12.2. In acest caz TEZ, prin ATI are posibilitatea de a oferi Calatorului Contractant un alt Pachet TEZ de o calitate echivalenta sau superioara in cazul in care acesta inceteaza Contractul.

12.3. TEZ prin ATI, informeaza Calatorii, fara intarzieri nejustificate si intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificarile propuse si, dupa caz, si impactul acestora asupra pretului Pachetului TEZ;
- b) un termen rezonabil (nu mai mult de 5 zile de la data comunicarii modificarii) in care Calatorul Contractant trebuie sa informeze TEZ prin ATI cu privire la decizia sa in temeiul;

c) consecintele lipsei de raspuns a Calatorului Contractant in termenul prevazut la lit. b), cu respectarea prevederile legale in vigoare;

d) dupa caz, Pachetul TEZ de substitutie oferit si pretul acestuia.

12.4. In cazul in care modificarile notificate au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului Pachetului TEZ, Calatorii vor avea dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului sau la incetarea contractului, fara plata vreunei despagubiri

12.5. Calatorul, prin intermediul Calatorului Contractant, este obligat sa comunice TEZ, prin intermediul ATI in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la modificarea prevederilor esentiale ale Contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, si daca e cazul hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilaterala a Contractului ,fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale Contractului.

12.6. In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

12.7. In cazul in care prezentul Contract este incetat si Calatorii nu accepta un alt pachet, TEZ , prin ATI va rambursa toate sumele de bani platite de catre sau pe seama Calatorilor, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii Contractului si despagubiri, dupa caz

12.8. Se considera a fi modificare semnificativa inclusiv schimbarea locului de cazare. In acest caz se ofera Calatorilor cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

### **13. INCETAREA CONTRACTULUI PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE SI DREPTUL DE RETRAGERE**

13.1. Calatorul Contractant poate inceta prezentul Contract in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului din orice alte motive cu exceptia celor prevazute la art.13.3.. In acest caz, Calatorul Contractant poate inceta prezentul Contract inainte de inceperea executarii Contractului doar cu dupa plata catre TEZ a unei penalitati de incetare adecvata si justificabila.

13.2. Partile convin ca penalizarile sunt de:

- 30% din valoarea pachetului reprezentand avansul platit conform Art. 5, p.5. in cazul in care anulara se face cu mai mult de 21 zile inaintea inceperii sejurului;

- 100% din valoarea pachetului in cazul in care anulara se face cu 21 zile sau mai putin inainte de data inceperii sejurului.

Calatorii renunta prin semnarea prezentului Contract la dreptul de a solicita justificarea cuantumului penalitatilor de incetare

13.3. Calatorii au dreptul sa inceteze prezentul Contract inainte de inceperea executarii pachetului fara a plati vreo penalitate de incetare doar in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz, Calatorii au dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.

13.4. TEZ poate inceta prezentul contractul si poate oferi Calatorilor rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru Pachetul TEZ, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar TEZ, prin ATI, il instiinteaza pe Calatorul Contractant cu privire la incetarea Contractului in termenul stabilit in prin acesta, dar nu mai tarziu de:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii Pachetului TEZ, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

(ii) sapte zile inainte de inceperea executarii Pachetului TEZ, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

(iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii Pachetului TEZ, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) TEZ nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza Calatorul Contractant prin intermediul ATI cu privire la incetarea Contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii Pachetului TEZ.

13.5. TEZ va efectua orice rambursare necesara si orice plati efectuate de catre sau pe seama Calatorilor pentru Pachetul TEZ respectiv, din care se scade penalitatea de incetare corespunzatoare. Aceste restitui sau rambursari se efectueaza catre Calatorul Contractant, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la incetarea prezentului Contract.

## **V. ALTE CLAUZE**

### **14. NECONFORMITATI**

14.1. Calatorul Contractant informeaza, fara intarzieri nejustificate, pe TEZ, prin ATI sau reprezentantii locali de la destinatie in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie sau asociat inclus in Pachetul TEZ ce constituie obiect al prezentului Contract, tinand cont de circumstantele cazului.

14.2. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, TEZ, prin ATI, va informa Calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

14.3. In cazurile prevazute la pct. 4.7 lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite Calatorilor sa decida inceperea calatoriei.

14.4. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu clauzele prezentului Contract, TEZ remedieaza neconformitatea, sub sanctiunea de daune cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

14.5. In cazul in care TEZ nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de Calatorul Contractant, Calatorii pot face acest lucru si pot solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorii nu trebuie sa specifice un termen daca TEZ refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

14.6. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in prezentul Contract, TEZ ofera, fara costuri suplimentare pentru Calatori, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii Pachetului TEZ, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in Contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Calatorilor la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii executarii Pachetului TEZ oferirea cazarii in aceiasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

14.7. In cazul in care serviciile alternative propuse, au drept consecinta un pachet de servicii de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul Contract, TEZ va acorda Calatorilor o reducere adecvata a pretului.

14.8. Calatorii, prin Calatorul Contractant pot respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in prezentul Contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

14.9. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea Pachetului TEZ, iar TEZ a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre Calatori, acestia pot inceta prezentul Contract fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

14.10. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau Calatorii resping serviciile alternative propuse, acestia au dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta prezentul Contract.

14.11. Daca pachetul include transportul de pasageri, TEZ asigura de asemenea, repatrierea Calatorilor cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru Calatorilor.

14.12. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea Calatorilor astfel cum s-a convenit in prezentul Contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, TEZ va suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti pe calator.

14.13. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul TEZ care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, TEZ nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste Calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii asociate, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

14.14. Daca in legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea Calatorilor, se aplica perioadele respective

14.15. Limitarea costurilor nu se aplica femeilor insarcinate si minorilor neinsotiti si nici persoanelor care au nevoie de asistenta medicala speciala, cu conditia ca TEZ sa fi fost informata cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel putin 48 de ore inainte de inceperea executarii Pachetului TEZ, respectiv sa fi fost solicitate si inscrise in Anexa 2 la rubrica de cerinte speciale.

14.16. Limitarea costurilor prevazuta mai sus nu se aplica persoanelor cu mobilitate redusa, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European si al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului, si insotitorilor acestora.

14.17. TEZ nu are dreptul sa invoce circumstante inevitabile si extraordinare pentru a limita raspunderea in temeiul alin. (16), daca furnizorul de transport in cauza nu poate invoca astfel de circumstante in temeiul legislatiei Uniunii Europene.

## **VI. DESPAGUBIRI**

### **15. SITUATII REFERITOARE LA DREPTUL DE A FI DESPAGUBIT**

15.1. Calatorii beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care TEZ dovedeste ca neconformitatea este imputabila Calatorilor.

15.2. Calatorii au dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea TEZ pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara intarzieri nejustificate.

15.3. Calatorii nu au dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care TEZ dovedeste ca neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii:

- a) este imputabila Calatorului;
- b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este imprevizibila sau inevitabila;
- c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

15.4. In masura in care conventiile internationale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana limiteaza valoarea despagubirii sau conditiile in care este platita despagubirea de catre furnizorul unui serviciu de calatorie care face parte dintr-un pachet, aceleasi limitari sunt aplicabile si pentru TEZ.

15.5. TEZ va plati o despagubire maxima limitata la pretul pachetului pentru daunele de neconformitate. Aceasta limitare nu se aplica vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta carora le sunt aplicabile Conventiilor internationale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana. In cazul in care nu sunt aplicabile Conventiile internationale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana acestea vor fi de ce putin de triplul pretului total al pachetului.

15.6. Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului in temeiul prezentei ordonante nu aduc atingere drepturilor calatorilor in temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile si obligatiile calatorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind raspunderea in caz de accident a transporturilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European si al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care calatoresc pe mare si pe cai navigabile interioare si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 si al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European si al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care calatoresc cu autobuzul si autocarul si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 si in temeiul conventiilor internationale.

15.7. Despagubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul prezentei ordonante si despagubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor si conventiilor internationale se deduc unele din altele pentru a evita supra compensarea.

15.8. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Calatorului i se vor retine toate taxele datorate de TEZ prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

15.9. Retinerea aplica si in cazul in care Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

## **VII. RECLAMATII**

### **16. COMUNICAREA PRIN INTERMEDIUL ATII**

16.1. Calatorii pot adresa mesaje, cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului in mod direct ATI de la care a achizitionat pachetul respectiv.

16.2. ATI va transmite catre TEZ , fara intarzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plangeri.

16.3. In scopul respectarii termenelor sau a termenelor de prescriptie, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamatilor de catre ATI este considerata drept data primirii de catre TEZ .

16.4. In cazul in care Calatorul este nemulțumit de calitatea serviciile primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate, legate de



realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului TEZ, cat si prestatorului de servicii asociate (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai TEZ), urmand ca sesizarea sa fie semnata de toate partile sus-mentionate si transmise catre TEZ. Nerespectarea oricarei reguli de mai sus exonereaza TEZ de orice obligativitate fata de Calatori.

16.5. Atat TEZ, cat si prestatorul de servicii asociate vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va putea depune la sediul TEZ o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile de la incheierea calatoriei, urmand ca, in termen de 30 de zile, TEZ sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

## **VIII. CLAUZE FINALE**

### **17. DISPOZITII FINALE**

17.1. Prezentul Contract a fost incheiat in trei exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

17.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie si servicii asociate se va face in conformitate cu prevederile prezentului Contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr.2/2018.

17.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

20.4. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente sau mecanismelor pentru solutionarea alternativa a litigiilor SAL in conformitate cu OG nr.38/2015.