

ZENDERRA TRAVEL
CONTRACT-CADRU PRIVIND PACHETELE ȘI SERVICIILE DE CĂLĂTORIE

Nr. _____ / Data _____

I. PĂRȚILE CONTRACTANTE

ZENDERRA VENTURES S.R.L., societate română cu sediul social în București, Sector 6, Splaiul Independenței nr. 313B, Corp C6, Etaj 7, Ap. 72, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. **J2021000933172**, având **CUI 36115567**, desfășurând activități turistice sub denumirea comercială **ZENDERRA TRAVEL**, titulară a Licenței de turism nr. **3513**, reprezentată legal prin Ionuț Ivan, în calitate de Administrator, denumită în continuare „Agenția”,

și

Călător/Contractant – persoană fizică:

DI./Dna. _____, domiciliat(ă) în _____, identificat(ă) cu CI/pașaport seria _____ nr. _____ (opțional), CNP _____ (opțional), telefon _____, e-mail _____, în nume propriu și/sau în calitate de reprezentant al persoanelor înscrise în rezervare,

sau, după caz,

Contractant – persoană juridică:

_____ S.R.L./S.A./_____, cu sediul în _____, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. _____, CUI _____, reprezentată legal prin _____, în calitate de _____, telefon _____, e-mail _____,

denumit(ă) în continuare „Contractantul”, iar persoana/persoanele beneficiare ale serviciilor de călătorie, înscrise în rezervare, denumită/denumite în continuare „Călătorul/Călătorii”,

ZENDERRA VENTURES S.R.L. și Contractantul fiind denumite împreună „Părțile”.

În cazul în care Contractantul este o persoană fizică și este totodată beneficiarul serviciilor de călătorie, acesta are și calitatea de Călător. În cazul în care Contractantul este o persoană juridică sau o persoană fizică ce contractează serviciile pentru alte persoane, drepturile și obligațiile care, prin natura lor, privesc efectuarea călătoriei revin Călătorului/Călătorilor, iar obligațiile de plată și celelalte obligații contractuale asumate de Contractant revin

acestui. În acest din urmă caz, dreptul de a înceta contractul și dreptul de a-l transfera unei alte persoane se exercită de Contractant, în numele Călătorilor înscriși în rezervare.

au convenit încheierea prezentului contract.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Prezentul contract stabilește condițiile în care Agenția oferă și/sau comercializează Călătorului pachete de servicii de călătorie și, după caz, alte servicii de călătorie, în conformitate cu legislația aplicabilă.

2.2. În funcție de serviciul achiziționat, ZENDERRA TRAVEL poate acționa în calitate de:

- a) **agenție de turism organizatoare**, numai în măsura în care deține dreptul legal de a desfășura această activitate, pentru pachetele create și comercializate în nume propriu;
- b) **agenție de turism intermediară**, pentru pachetele organizate de alți organizatori, cu excepția prevăzută la art. 8.3;
- c) intermediar pentru servicii de călătorie, vândute separat, în condițiile specifice comunicate Călătorului înainte de rezervare.

Calitatea în care acționează Agenția, precum și identitatea organizatorului, atunci când acesta este diferit de ZENDERRA TRAVEL, vor fi indicate în documentele aferente rezervării.

2.3. Prezentul contract se completează, după caz, cu oferta transmisă Călătorului, confirmarea rezervării, factura, voucherul, biletele de transport, condițiile specifice ale organizatorului sau furnizorilor și informațiile precontractuale comunicate Călătorului.

Aceste documente fac parte integrantă din raportul contractual.

2.4. Un serviciu de călătorie vândut separat, precum doar cazarea sau doar transportul, nu constituie pachet. Pentru acest serviciu, Agenția acționează ca intermediar, furnizorul răspunde pentru executarea serviciului, iar drepturile și obligațiile care, potrivit OG nr. 2/2018, se aplică exclusiv pachetelor nu se aplică. Condițiile furnizorului, inclusiv cele de modificare și anulare, sunt comunicate Călătorului înainte de rezervare.

2.5. Constituie servicii de călătorie asociate cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie achiziționate pentru aceeași călătorie, pe baza unor contracte separate cu furnizorii, dacă Agenția facilitează selectarea și plata separată a fiecărui serviciu la aceeași vizită sau la același contact cu Agenția, ori achiziționarea personalizată a unui serviciu suplimentar de la alt comerciant, contractat în cel mult 24 de ore de la confirmarea primului serviciu. În acest caz, înainte de încheierea oricărui contract, Agenția furnizează Călătorului formularul standard din Anexa nr. 2 la OG nr. 2/2018. Călătorul nu beneficiază de drepturile care se aplică exclusiv pachetelor, iar fiecare furnizor răspunde pentru executarea serviciului său. În cazul serviciilor de călătorie asociate, protecția în caz de insolvență se asigură în condițiile art. 22 din OG nr. 2/2018, în măsura aplicabilă plăților primite de Agenție.

2.6. Dacă serviciile de călătorie sunt selectate de la Agenție înainte ca Călătorul să accepte plata, sunt oferite sau facturate la un preț total ori sunt promovate sub denumirea de „pachet” sau o denumire similară, combinația constituie pachet de servicii de călătorie, iar prezentul contract se aplică integral.

III. DATELE ȘI CARACTERISTICILE REZERVĂRII

Destinația/destinațiile: _____

Perioada: _____ – _____

Număr nopți: _____

Număr călători: _____

Număr minim de participanți: _____ (pentru pachetele fără număr minim se completează „Nu este cazul”)

Termen de notificare a încetării pentru număr insuficient de participanți: _____ zile/ore înainte de începerea executării pachetului

Unitatea/unitățile de cazare:

Tip cameră: _____

Regim de masă: _____

Transport: _____

Alte servicii incluse:

Organizatorul pachetului:

Statul în care este stabilit organizatorul: _____

Protecția organizatorului în caz de insolvență (entitate, instrument de garantare, sediu, telefon, e-mail):

Cerințe speciale acceptate:

Preț total: _____

Moneda: _____

Revizuirea prețului (art. VI): Se aplică / Nu se aplică

Pondere costuri în altă monedă decât moneda prețului: _____ % din prețul total; moneda: _____; curs de referință: _____ (curs BNR din data _____)

Transport aerian cu bilete neemise la data contractului: Da / Nu

Avans: _____

Termen pentru plata diferenței: _____

Data de transmitere a documentelor de călătorie: _____

Condiții speciale de anulare/modificare:

IV. ÎNCHEIEREA ȘI DURATA CONTRACTULUI

4.1. Contractul produce efecte de la momentul acceptării sale de către Călător și rămâne aplicabil până la executarea integrală a obligațiilor asumate de Părți.

4.2. În cazul rezervărilor realizate la distanță, acceptarea contractului poate fi exprimată inclusiv prin:

- a) semnarea electronică sau printr-o altă modalitate electronică de acceptare pusă la dispoziție de Agenție;
- b) transmiterea de către Călător a acordului său prin e-mail sau printr-un alt canal de comunicare convenit;
- c) efectuarea plății integrale sau parțiale solicitate pentru confirmarea rezervării, **în situația în care, anterior efectuării plății, Călătorului i-au fost puse la dispoziție prezentul contract, informațiile precontractuale și condițiile specifice rezervării, iar acesta a fost informat că efectuarea plății reprezintă acceptarea acestora.**

4.3. Agenția pune la dispoziția Călătorului contractul sau confirmarea acestuia pe un suport durabil, în condițiile legislației aplicabile.

V. PREȚUL ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

5.1. Prețul total al serviciilor este cel indicat în confirmarea rezervării, oferta acceptată și/sau factura emisă de Agenție.

5.2. Prețul include serviciile și costurile expres menționate în oferta confirmată. Orice serviciu opțional sau cost care nu este indicat ca fiind inclus va fi suportat separat de Călător.

5.3. Plata se efectuează conform termenelor comunicate pentru fiecare rezervare, prin metodele de plată acceptate de ZENDERRA TRAVEL.

5.4. În cazul tarifelor exprimate într-o monedă străină și achitate în lei, conversia se realizează potrivit cursului și condițiilor comunicate Călătorului înainte de efectuarea plății.

5.5. Nerespectarea termenelor de plată poate conduce la anularea rezervării, cu aplicarea condițiilor de anulare și a costurilor comunicate Călătorului.

5.6. Pentru serviciile sau pachetele organizate de terți se aplică, după caz, condițiile de plată și de tarifare ale organizatorului/furnizorului, comunicate Călătorului anterior rezervării.

5.7. Pentru pachetele pentru care ZENDERRA TRAVEL are calitatea de agenție de turism organizatoare, inclusiv atunci când este considerată organizator potrivit art. 14 alin. (2) din OG nr. 2/2018, Agenția nu solicită plata finală cu mai mult de 5 zile înainte de data la care transmite Călătorului documentele de călătorie în baza cărora acesta poate efectua serviciile achiziționate, precum vouchere de cazare, bilete de transport și confirmări ale serviciilor incluse. Termenul pentru plata diferenței indicat în Cap. III se stabilește în raport cu data de transmitere a

documentelor indicată în același capitol. Dacă documentele nu pot fi transmise la data indicată, termenul pentru plata diferenței se amână corespunzător, fără costuri pentru Călător.

VI. MODIFICAREA PREȚULUI

6.1. Pentru pachetele pentru care ZENDERRA TRAVEL are calitatea de agenție de turism organizatoare, inclusiv atunci când este considerată organizator potrivit art. 14 alin. (2) din OG nr. 2/2018, prețul poate fi majorat după încheierea contractului numai dacă în Cap. III este indicat „Se aplică” și numai ca urmare directă a modificării:

- a) prețului transportului de pasageri, rezultat din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelului taxelor sau comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de terți care nu sunt direct implicați în executarea pachetului, inclusiv taxe turistice, taxe de aterizare și comisioane de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursului de schimb relevant pentru pachet.

6.2. Diferența de preț se calculează astfel:

- a) pentru carburant și energie: diferența dintre suplimentul pe persoană aplicat de transportator la data notificării și suplimentul inclus în preț la data încheierii contractului, înmulțită cu numărul de călători. Această componentă nu se aplică biletelor emise la data încheierii contractului;
- b) pentru taxe și comisioane: diferența dintre nivelul nou și nivelul în vigoare la data încheierii contractului, înmulțită cu numărul de călători și, după caz, cu numărul de nopți sau segmente de călătorie la care se aplică;
- c) pentru cursul de schimb: $\text{Diferența} = \text{Preț total} \times \text{Pondere} \times (\text{Curs nou} - \text{Curs de referință}) / \text{Curs de referință}$, unde ponderea, moneda și cursul de referință sunt cele indicate în Cap. III, iar cursul nou este cursul de referință BNR din ziua bancară anterioară notificării. Pentru monede fără curs direct față de moneda prețului, cursul se determină ca raport între cursurile BNR ale celor două monede față de leu. Componenta se aplică numai dacă variația cursului depășește 3%, în ambele sensuri.

6.3. Majorarea este valabilă numai dacă Agenția transmite Călătorului, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, o notificare clară și inteligibilă, însoțită de justificarea majorării și de calculul efectuat conform art. 6.2.

6.4. Formulele de la art. 6.2 se aplică în același mod și scăderii costurilor intervenite după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului. În acest caz, Călătorul are dreptul la reducerea corespunzătoare a prețului. Din suma de rambursat, Agenția poate deduce cheltuielile administrative efective, pe care le dovedește la cererea Călătorului.

6.5. Dacă majorarea depășește 8% din prețul total al pachetului, se aplică art. 11.1-11.4: Călătorul poate accepta majorarea sau poate înceta contractul fără plata unei penalități, în termenul indicat în notificare.

6.6. Pentru pachetele organizate de o agenție de turism organizatoare stabilită în România și comercializate de ZENDERRA TRAVEL ca agenție intermediară, se aplică condițiile de revizuire a prețului ale organizatorului, comunicate Călătorului înainte de rezervare. Agenția transmite Călătorului, fără întârzieri nejustificate, orice notificare a organizatorului privind modificarea prețului.

VII. MODIFICAREA ȘI TRANSFERUL REZERVĂRII

7.1. Solicitățile Călătorului privind modificarea numelui, perioadei, destinației, unității de cazare, tipului de cameră, transportului sau a altor elemente ale rezervării sunt supuse disponibilității și condițiilor organizatorului și/sau furnizorilor implicați.

7.2. Costurile rezultate din modificare vor fi comunicate Călătorului înainte de efectuarea acesteia.

7.3. În condițiile prevăzute de lege, Călătorul poate transfera contractul unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului, informând Agenția pe un suport durabil într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului.

O notificare transmisă cu cel puțin **7 zile înainte de începerea executării pachetului** este considerată rezonabilă, conform legislației aplicabile.

7.4. Cedentul și cesionarul răspund solidar pentru plata soldului restant și a taxelor, comisioanelor sau altor costuri suplimentare generate de transfer.

7.5. Agenția va informa Călătorul cu privire la costurile efective ale transferului, acestea neputând fi nerezonabile și neputând depăși costurile suportate efectiv ca urmare a transferului. **La solicitarea Călătorului, Agenția va prezenta dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transfer.**

VIII. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ZENDERRA TRAVEL

8.1. În funcție de calitatea în care acționează și de natura serviciilor contractate, Agenția are următoarele obligații principale:

- a) să furnizeze Călătorului informațiile precontractuale prevăzute de lege;
- b) să efectueze rezervările și să transmită documentele de călătorie conform serviciilor confirmate;
- c) să informeze Călătorul cu privire la modificările semnificative intervenite asupra serviciilor contractate;
- d) atunci când are calitatea de organizator, să răspundă pentru executarea corespunzătoare a serviciilor incluse în pachet, în condițiile legii;
- e) să acorde Călătorului asistența prevăzută de lege atunci când acesta se află în dificultate;
- f) să gestioneze reclamațiile și sesizările primite;
- g) să prelucereze și să protejeze datele cu caracter personal ale Călătorului în conformitate cu legislația aplicabilă.

8.2. Pentru pachetele organizate de o agenție de turism organizatoare stabilită în România, ZENDERRA TRAVEL acționează ca agenție de turism intermediară. Organizatorul, identificat în Cap. III, răspunde pentru executarea serviciilor de călătorie incluse în pachet și pentru acordarea asistenței. Agenția furnizează Călătorului informațiile precontractuale, pune la dispoziția acestuia contractul sau confirmarea contractului pe un suport durabil și asigură, fără întârzieri nejustificate, contactarea organizatorului de către Călător, direct sau prin intermediul Agenției, la alegerea Călătorului, atât înainte de încheierea contractului, cât și pe durata executării acestuia.

8.3. Pentru pachetele comercializate de ZENDERRA TRAVEL în calitate de intermediar, atunci când organizatorul nu este stabilit în România, răspunderea Agenției se stabilește potrivit art. 14 alin. (2) din OG nr. 2/2018, inclusiv în raport cu posibilitatea Călătorului de a se îndrepta împotriva organizatorului stabilit într-un alt stat membru UE/SEE, în condițiile și limitele prevăzute de lege.

IX. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI ȘI CONTRACTANTULUI

9.1. Călătorul și/sau Contractantul, după caz, are/au următoarele obligații:

- a) să furnizeze Agenției date complete, corecte și actualizate pentru toate persoanele incluse în rezervare;
- b) să verifice documentele de călătorie imediat după primirea acestora și să comunice fără întârziere orice eroare;
- c) să respecte termenele de plată;
- d) să dețină documentele de identitate și de călătorie necesare;
- e) să respecte condițiile privind pașaportul, vizele, tranzitul, intrarea în țara de destinație și eventualele formalități sanitare aplicabile;
- f) să respecte orele și locurile de prezentare pentru transport și celelalte servicii rezervate;
- g) să comunice fără întârzieri nejustificate orice neconformitate constatată pe parcursul executării pachetului;
- h) să respecte regulamentele unităților de cazare, transportatorilor și celorlalți furnizori ai serviciilor contractate;
- i) să achite serviciile și eventualele costuri suplimentare asumate conform contractului.

9.2. Călătorului îi revine responsabilitatea verificării condițiilor individuale de călătorie care îi sunt aplicabile în funcție de cetățenie, documentele deținute și situația personală, fără a aduce atingere obligațiilor legale de informare care revin Agenției și/sau organizatorului.

X. RENUNȚAREA CĂLĂTORULUI. ANULAREA ȘI PENALITĂȚILE

10.1. Călătorul poate înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului.

10.2. În cazul încetării la solicitarea Călătorului, acesta poate datora organizatorului o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

10.3. În cazul în care pentru oferta respectivă sunt stabilite penalități standardizate, acestea vor fi comunicate Călătorului înainte de rezervare și vor fi menționate în oferta, confirmarea rezervării și/sau condițiile specifice aplicabile acesteia.

10.4. Penalitățile standardizate vor fi stabilite în raport cu momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului și cu economiile de costuri și veniturile preconizate rezultate din valorificarea alternativă a serviciilor de călătorie.

10.5. La solicitarea Călătorului, organizatorul va furniza justificarea cuantumului penalității de încetare aplicate, în condițiile legii.

10.6. În cazul tarifelor nerambursabile, biletelor de avion, ofertelor speciale, Early Booking, Last Minute sau al altor servicii supuse unor condiții restrictive, se aplică condițiile specifice comunicate Călătorului înainte de rezervare, în limitele permise de legislația aplicabilă.

10.7. Călătorul poate înceta contractul înainte de începerea executării pachetului fără plata unei penalități atunci când la destinație sau în imediata apropiere a acesteia se produc circumstanțe inevitabile și extraordinare care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor către destinație.

10.8. În situația prevăzută la art. 10.7, Călătorul are dreptul la rambursarea integrală a plăților efectuate pentru pachet, fără a avea dreptul la despăgubiri suplimentare, în condițiile legii.

10.9. În cazurile în care, potrivit legii, Călătorul are dreptul la rambursarea sumelor achitate ca urmare a încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul efectuează rambursarea fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la încetarea contractului.

XI. MODIFICAREA SAU ÎNCETAREA CONTRACTULUI DE CĂTRE ORGANIZATOR

11.1. Dacă, înainte de începerea executării pachetului, organizatorul este constrâns să modifice semnificativ una dintre caracteristicile principale ale serviciilor de călătorie sau nu poate îndeplini o cerință specială acceptată anterior, Călătorul va fi informat fără întârzieri nejustificate.

11.2. Informarea va indica modificările propuse, eventualul impact asupra prețului, termenul în care Călătorul trebuie să comunice decizia sa și consecințele lipsei unui răspuns, potrivit legislației aplicabile.

11.3. Călătorul poate, în condițiile legii:

- a) să accepte modificarea propusă;
- b) să înceteze contractul fără plata unei penalități;
- c) după caz, să accepte un pachet de substituție oferit de organizator.

11.4. Dacă pachetul de substituție este de o calitate sau valoare inferioară, Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului.

11.5. Organizatorul poate înceta contractul înainte de începerea executării pachetului, cu rambursarea integrală a plăților efectuate de Călător și fără obligația de a plăti despăgubiri suplimentare, în oricare dintre următoarele cazuri:

a) numărul persoanelor înscrise pentru pachet este mai mic decât numărul minim de participanți indicat în Cap. III, iar organizatorul notifică Călătorul pe un suport durabil cu privire la încetare, în termenul indicat în Cap. III, dar nu mai târziu de:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, pentru călătoriile care durează mai mult de șase zile;
 - (ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, pentru călătoriile care durează între două și șase zile;
 - (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, pentru călătoriile care durează mai puțin de două zile;
- b) organizatorul nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și notifică Călătorul cu privire la încetare fără întârziere, înainte de începerea executării pachetului.

11.6. Rambursarea prevăzută la art. 11.5 se efectuează fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în cel mult 14 zile de la încetarea contractului.

11.7. Dacă în Cap. III nu este indicat un număr minim de participanți sau este indicat „Nu este cazul”, art. 11.5 lit. a) nu se aplică.

11.8. Înainte de începerea executării pachetului, organizatorul își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauze ale contractului, altele decât prețul, dacă modificarea este neesențială și Călătorul este informat despre aceasta într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil. Sunt considerate neesențiale, în special, următoarele modificări, cu condiția să nu afecteze o cerință specială acceptată de organizator și să nu genereze costuri pentru Călător:

- a) modificarea orelor de plecare sau de sosire cu cel mult 3 ore, fără pierderea unei nopți de cazare sau a unei activități incluse;
- b) înlocuirea ghidului sau a însoțitorului de grup cu o persoană cu calificare echivalentă;
- c) schimbarea ordinii activităților din program, fără eliminarea vreuneia;
- d) înlocuirea unei vizite sau a unei excursii incluse cu o variantă de durată și interes comparabile;
- e) înlocuirea mijlocului de transport local cu unul de categorie echivalentă sau superioară;
- f) schimbarea camerei în cadrul aceleiași unități de cazare, cu păstrarea tipului de cameră și a regimului de masă;
- g) schimbarea restaurantului pentru mesele incluse, cu păstrarea tipului și standardului mesei.

11.9. Nu sunt considerate neesențiale schimbarea unității de cazare, a destinației sau a perioadei, eliminarea unui serviciu inclus, reducerea categoriei unui serviciu și orice modificare care afectează o cerință specială acceptată de organizator. Acestor modificări, precum și oricărei modificări care afectează în mod semnificativ o caracteristică principală a serviciilor de călătorie, li se aplică art. 11.1-11.4, indiferent de încadrarea prevăzută la art. 11.8.

XII. EXECUTAREA PACHETULUI ȘI NECONFORMITĂȚILE

12.1. Atunci când ZENDERRA TRAVEL are calitatea de organizator, Agenția răspunde pentru executarea corespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse în pachet, indiferent dacă acestea urmează să fie executate de Agenție sau de alți furnizori.

12.2. Călătorul va comunica Agenției, fără întârzieri nejustificate și ținând cont de circumstanțele cazului, orice neconformitate constatată în timpul executării serviciilor.

12.3. Agenția va remedia neconformitatea, cu excepția situației în care:

a) remedierea este imposibilă; sau

b) implică cheltuieli disproporționate, ținând seama de amploarea neconformității și valoarea serviciilor afectate.

12.4. Atunci când o parte semnificativă a serviciilor de călătorie nu poate fi furnizată conform contractului, Agenția va oferi, în condițiile legii, servicii alternative corespunzătoare, fără costuri suplimentare pentru Călător.

12.5. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă Călătorului. Călătorul are dreptul la despăgubiri adecvate pentru daunele suferite ca urmare a unei neconformități, acordate fără întârzieri nejustificate.

12.6. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri dacă organizatorul dovedește că neconformitatea:

a) este imputabilă Călătorului;

b) este imputabilă unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în pachet și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

12.7. În măsura în care convențiile internaționale obligatorii pentru Uniunea Europeană limitează valoarea despăgubirii sau condițiile de plată a acestora de către furnizorul unui serviciu de călătorie inclus în pachet, aceleași limitări se aplică și organizatorului.

XIII. TRANSPORTUL AERIAN ȘI ALTE SERVICII DE TRANSPORT

13.1. În cazul serviciilor care includ transport aerian, orarul, aeronava, aeroportul, ruta și alte elemente operaționale pot fi modificate de transportator în condițiile legislației aplicabile.

13.2. Călătorul are obligația să respecte condițiile transportatorului privind prezentarea la îmbarcare, bagajele, documentele de călătorie și celelalte cerințe aplicabile transportului.

13.3. Drepturile pasagerilor în caz de refuz la îmbarcare, anulare sau întârziere semnificativă a zborului se exercită potrivit legislației europene și internaționale aplicabile.

13.4. Exercițarea drepturilor Călătorului față de transportator nu aduce atingere drepturilor sale în cadrul contractului privind pachetul de servicii de călătorie. Eventualele despăgubiri sau reduceri acordate în temeiul unor regimuri juridice diferite vor fi coordonate potrivit legii pentru evitarea supracompensării.

XIV. ASISTENȚĂ ȘI RECLAMAȚII

14.1. În cazul apariției unei probleme în timpul călătoriei, Călătorul va contacta fără întârzieri nejustificate reprezentantul local indicat în documentele de călătorie și/sau ZENDERRA TRAVEL.

14.2. Agenția acordă asistență corespunzătoare Călătorului aflat în dificultate, în cazurile și condițiile prevăzute de lege. Asistența constă, în special, în furnizarea de informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară, precum și în sprijin pentru comunicarea la distanță și pentru găsirea unor servicii de călătorie alternative. Dacă Călătorul a provocat situația de dificultate intenționat sau din propria neglijență, Agenția poate solicita un comision rezonabil pentru asistență, care nu depășește costurile efective suportate de Agenție.

14.3. În cazul în care Călătorul necesită asistență pe durata călătoriei sau dorește să transmită o sesizare ori reclamație, poate contacta ZENDERRA TRAVEL utilizând următoarele date:

E-mail: hi@zenderra.com

Telefon/punct de contact pentru asistență pe durata călătoriei: 0743 296 509

14.4. Sesizarea va cuprinde, pe cât posibil, numărul sau datele rezervării, descrierea situației și documentele, fotografiile ori alte elemente relevante pentru analiza acesteia.

14.5. Agenția confirmă primirea reclamației în cel mult 3 zile lucrătoare și comunică Călătorului un răspuns motivat, pe un suport durabil, în cel mult 30 de zile calendaristice de la primire.

14.6. Pentru pachetele organizate de o altă agenție de turism organizatoare, Călătorul poate adresa mesajele, cererile și reclamațiile privind executarea pachetului direct Agenției, care le transmite organizatorului fără întârzieri nejustificate. Pentru respectarea termenelor, inclusiv a termenelor de prescripție, data primirii de către Agenție este considerată data primirii de către organizator.

14.7. În cazul minorilor neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui pachet ce include cazare, Agenția comunică în confirmarea rezervării datele care permit contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta la locul de cazare.

XV. PROTECȚIA ÎN CAZ DE INSOLVENȚĂ

15.1. Pentru pachetele pentru care ZENDERRA TRAVEL are calitatea de agenție de turism organizatoare, protecția în caz de insolvență este asigurată prin instrumentul de garantare deținut în conformitate cu legislația aplicabilă.

Asigurător/entitate de garantare: GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. – GERROMA

Polița/garanția nr.: IF-i 5114 din 21.07.2026

Perioada de valabilitate: 01.08.2026 – 31.07.2027

Adresă: Str. Emil Gârleanu nr. 11, Bl. A8, Sc. 2, Ap. 49, Sector 3, București, România

Telefon: (+40) 21 321 74 28

E-mail: office@gerroma.ro; asistență non-stop: asistenta@gerroma.ro

15.2. Călătorului îi vor fi puse la dispoziție informațiile privind protecția în caz de insolvență în condițiile prevăzute de lege.

15.3. Pentru pachetele organizate de terți, datele protecției în caz de insolvență a organizatorului sunt indicate în Cap. III. În situația art. 8.3, se aplică regimul special prevăzut de OG nr. 2/2018, inclusiv normele privind protecția în caz de insolvență, fără ca prezentul contract să restrângă drepturile Călătorului.

XVI. ASIGURĂRI FACULTATIVE

16.1. Agenția recomandă Călătorului să analizeze oportunitatea încheierii unei asigurări medicale de călătorie și/sau a unei asigurări pentru acoperirea costurilor asociate încetării contractului de către Călător (asigurare storno).

16.2. În cazul achiziționării unei asigurări, condițiile de asigurare, riscurile acoperite, excluderile, franșizele, termenele și procedura de despăgubire sunt cele stabilite de asigurător.

16.3. Călătorul are obligația de a consulta condițiile produsului de asigurare înainte de achiziționarea acestuia.

XVII. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

17.1. Răspunderea Agenției se stabilește în funcție de calitatea în care aceasta acționează în raport cu serviciul contractat și potrivit legislației aplicabile.

17.2. În cazul în care ZENDERRA TRAVEL are calitatea de organizator, răspunderea pentru executarea pachetului se stabilește potrivit OG nr. 2/2018 și celorlalte dispoziții legale aplicabile.

17.3. Orice limitare contractuală a despăgubirilor operează numai în condițiile permise de lege și nu poate aduce atingere drepturilor imperative ale Călătorului.

17.4. În măsura permisă de OG nr. 2/2018, despăgubirea pentru daunele care nu privesc vătămări corporale și nu sunt provocate intenționat sau din neglijență este limitată la triplul prețului total al pachetului. Convențiile internaționale aplicabile prevalează în condițiile art. 12.7.

17.5. Agenția răspunde pentru erorile cauzate de defecțiuni tehnice ale sistemului său de rezervare care îi sunt imputabile și, atunci când a acceptat să organizeze rezervarea unui pachet sau a unor servicii care fac parte din servicii de călătorie asociate, pentru erorile comise în procesul de rezervare. Agenția nu răspunde pentru erorile de rezervare imputabile Călătorului, inclusiv celor rezultate din date incomplete sau incorecte furnizate de acesta, ori cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

XVIII. CIRCUMSTANȚE INEVITABILE ȘI EXTRAORDINARE

18.1. Prin circumstanțe inevitabile și extraordinare se înțelege o situație care nu poate fi controlată de partea care o invocă și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi prevăzute și evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile.

18.2. Efectele unor asemenea circumstanțe asupra executării contractului se stabilesc potrivit naturii serviciilor afectate și dispozițiilor legale aplicabile.

18.3. Părțile se vor informa reciproc, fără întârzieri nejustificate, cu privire la apariția unei situații care poate afecta în mod semnificativ executarea serviciilor contractate.

XIX. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

19.1. ZENDERRA VENTURES S.R.L. prelucrează datele cu caracter personal necesare încheierii și executării contractului, gestionării rezervărilor, îndeplinirii obligațiilor legale, soluționării solicitărilor Călătorului și, după caz, apărării drepturilor și intereselor legitime ale societății.

19.2. În măsura necesară furnizării serviciilor contractate, datele pot fi transmise organizatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, asigurătorilor, furnizorilor de servicii turistice, furnizorilor tehnici și altor destinatari implicați în realizarea călătoriei sau în îndeplinirea obligațiilor legale.

19.3. Atunci când executarea serviciilor presupune transferul datelor către destinatari din afara Spațiului Economic European, acesta va fi realizat în conformitate cu cerințele legislației aplicabile privind protecția datelor.

19.4. Informațiile complete privind categoriile de date prelucrate, scopurile și temeiurile prelucrării, destinatarii, perioadele de păstrare și drepturile persoanelor vizate sunt disponibile în **Politica de confidențialitate ZENDERRA TRAVEL**, publicată pe site-ul Agenției.

19.5. Comunicările comerciale și newsletterele sunt gestionate separat de prelucrarea datelor necesară executării prezentului contract, în conformitate cu legislația aplicabilă.

XX. COMUNICĂRI

20.1. Comunicările dintre Agenție și Călător pot fi efectuate prin e-mail, telefon, SMS sau prin alte mijloace electronice convenite de Părți.

20.2. Călătorul este responsabil pentru corectitudinea datelor de contact furnizate și va informa Agenția cu privire la orice modificare relevantă a acestora.

20.3. Documentele și informațiile transmise la adresa de e-mail indicată de Călător pot constitui comunicări pe suport durabil în condițiile legislației aplicabile.

20.4. Călătorul poate contacta ZENDERRA TRAVEL la:

E-mail: hi@zenderra.com

Telefon: 0743 296 509

XXI. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A LITIGIILOR

21.1. Părțile vor încerca soluționarea pe cale amiabilă a oricărei neînțelegeri privind încheierea, interpretarea sau executarea prezentului contract.

21.2. Călătorul poate utiliza mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum, în condițiile legislației aplicabile. Dacă reclamația nu este soluționată potrivit art. 14.5, Călătorul se poate adresa entității de soluționare alternativă a litigiilor: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor, Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, cod poștal 011865, <https://anpc.ro/ce-este-sal/>. Agenția comunică această informație Călătorului, pe un suport durabil, odată cu răspunsul la reclamație.

21.3. În cazul în care soluționarea amiabilă nu este posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești competente potrivit legii.

XXII. DISPOZIȚII FINALE

22.1. Prezentul contract se completează cu dispozițiile **OG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate**, precum și cu celelalte dispoziții legale aplicabile.

22.2. Informațiile precontractuale comunicate Călătorului și acceptate de acesta, confirmarea rezervării și condițiile specifice aplicabile serviciilor contractate fac parte integrantă din raportul contractual.

22.3. În cazul în care o prevedere a prezentului contract devine nulă, inaplicabilă sau contrară unei dispoziții legale imperative, aceasta nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi, iar clauza respectivă va fi interpretată și aplicată în conformitate cu norma legală incidentă.

22.4. Prezentul contract poate fi încheiat și acceptat prin mijloace electronice, în condițiile legii.

22.5. Prin semnarea sau acceptarea prezentului contract, Călătorul confirmă că a primit sau i-au fost puse la dispoziție informațiile contractuale și precontractuale aplicabile rezervării și că a avut posibilitatea de a le consulta înainte de încheierea contractului.

22.6. Condițiile particulare ale unei rezervări prevalează în privința elementelor comerciale specifice respectivei rezervări, în măsura în care acestea nu contravin dispozițiilor legale imperative.

XXIII. DOCUMENTE AFERENTE CONTRACTULUI

Fac parte din documentația contractuală, după caz și în funcție de serviciile rezervate:

- detaliile și confirmarea rezervării;
- informațiile precontractuale și formularul standard aplicabil;
- condițiile specifice de anulare și modificare comunicate pentru rezervarea respectivă;
- informațiile privind protecția în caz de insolvență, atunci când sunt aplicabile;

- oferta acceptată, factura, voucherul, biletele de transport și orice alte documente emise în legătură cu serviciile contractate.

Documentele de mai sus completează prezentul contract și fac parte din raportul contractual în măsura în care sunt aplicabile rezervării respective.

SEMNĂTURI

ZENDERRA VENTURES S.R.L.

prin **ZENDERRA TRAVEL**

Reprezentant: Ionuț Ivan

Funcția: Administrator

Data: _____

CONTRACTANT / CĂLĂTOR

Nume și prenume/Denumire: _____

Reprezentant, după caz: _____

Funcția, după caz: _____

Semnătura: _____

Data: _____

Date ZENDERRA TRAVEL

ZENDERRA VENTURES S.R.L.

CUI: 36115567 Nr. Registrul Comerțului: **J2021000933172**, **Capital social: 50.000 lei**

Sediu: Splaiul Independenței nr. 313B, Corp C6, Etaj 7, Ap. 72, Sector 6, București

Licență de turism nr. 3513

E-mail: hi@zenderra.com

Telefon: 0743 296 509