

# CONTRACT privind pachetul de servicii de călătorie nr..... din data de .....

## 1. Părțile contractante:

TERRAMONT ADVENTURE S.R.L, persoană juridică română, cu sediul social în Municipiul Cluj-Napoca, strada Fântânele, nr. 34-36, scara 4, etaj parter, apartament 32, județul Cluj, cod unic de indentificare RO40787051, înregistrată la Registrul Comertului de pe lângă Tribunalul Cluj sub nr. J12/1126/2019, titulară a Licenței de turism nr. 2942 din data de 29.01.2024 pentru Agenția de Turism TERRAMONT, având Polița de Asigurare nr. IF-i 4820 din data de 13.12.2025, emisă de către Eurolife FFH Asigurări Generale SA, valabilă până la data de 12.12.2026 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de către turiști, afișată pe pagina web a agenției de turism [www.terramont.ro](http://www.terramont.ro), cont bancar deschis în lei la Banca Transilvania S.A., cont având cod IBAN RO46BTRLRONCRT0492766201 RON, reprezentată legal prin D-nul Petrișor George-Mihai, denumită în continuare TERRAMONT

Și

### Călătorul/reprezentantul călătorului:

Domnul/Doamna....., domiciliat/domiciliată în

.....,  
telefon....., email....., au convenit încheierea prezentului contract:

Comunicarea între cele două părți a fost agreată prin următoarele mijloace considerate oficiale:

- Terramont Adventure S.R.L.: adresa de e-mail: [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro), adresa: Municipiul Cluj-Napoca, strada Fântânele, nr. 34-36, scara 4, etaj parter, apartament 32, județul Cluj, număr de telefon: 0752 452 555

- Călătorul: număr de telefon....., E-mail: .....

## 2. Obiectul contractului

### 2.1. Obiectul contractului îl constituie:

2.1.1. Vânzarea de către TERRAMONT, în calitate de agenție de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bonul de comandă, sau orice alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. TERRAMONT are calitatea de Organizator exclusiv online, conform prevederilor legale în vigoare. Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete TERRAMONT oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței TERRAMONT.

2.1.2. Intermedierea de către TERRAMONT, care acționează ca și agenție de turism Intermediară, conform prevederilor legale în vigoare și a contractelor încheiate de către TERRAMONT cu alte agenții de turism Organizatoare (în această situație Agenția de turism Organizatoare este alta decât TERRAMONT și va fi denumită pe tot parcursul prezentului contract Agenția sau Organizatorul), a pachetului de servicii de călătorie constituit de către Organizator, înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, sau orice alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. TERRAMONT are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale în vigoare. Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului, TERRAMONT informând în mod corespunzător călătorul, în baza Formularului privind informarea precontractuală, despre aceste garanții.

2.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie, cât și precizarea calității TERRAMONT în relația cu călătorul (agenție de turism Organizatoare sau Intermediară) se regăsesc în Bonul de comandă, parte integrantă a prezentului contract.

## 3. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se încheie prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice. Se consideră acceptare a condițiilor contractuale de servicii de călătorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice:

- Exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de către călător ca fiind adresa de corespondență/contact;

- Exprimarea acordului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de către Agenție;

3.2. Pentru procesarea unei rezervări de servicii de călătorie, Agenția poate solicita un avans de până la 90 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

3.3. În cazul în care, cu acordul călătorului, prezentul contract este pus integral la dispoziția acestuia sub forma de catalog, pliant, orice alte înscrisuri, pe site-ul Agenției sau prin alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în Bonul de comandă, în oricare dintre documentele de călătorie și/sau în documentele fiscale furnizate călătorului de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă, pe suport hârtie a contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

#### **4. Prețul**

4.1. **Prețul total al pachetului este de** . . . . . , inclusiv toate taxele, comisioanele, marja/remunerația TERRAMONT, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de către Agenție. Dacă prețul, ce include, nu include pachetul, nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în Bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, sau în orice alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, pe site-ul Agenției, prin orice alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

4.1.1. **Pachetul turistic** .....

##### **Include:**

- 
- 
- 
- 
- 

##### **Nu include:**

- 
- 
- 
- 
- 

4.1.2. Pentru serviciile TERRAMONT de rezervare a pachetelor de servicii de călătorie proprii sau după caz de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie ale altor agenții de turism organizatoare, Călătorul datorează și se obligă să plătească către TERRAMONT marja Agenției (în cazul pachetelor proprii) sau să plătească către TERRAMONT remunerația/comisionul de intermediere (în cazul pachetelor intermediare), de minim 5% din prețul total al rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie.

Marja TERRAMONT sau după caz remunerația/comisionul de intermediere datorat / perceput de către TERRAMONT este inclusă în prețul total comunicat Călătorului și prevăzută explicit în Bonul de comandă.

Marja TERRAMONT sau după caz remunerația/comisionul TERRAMONT de intermediere este datorată de Călător din momentul rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie.

Prin marja TERRAMONT sau după caz remunerația/comisionul de intermediere perceput de către TERRAMONT se înțelege retribuiția pe care Călătorul se obligă să o plătească către TERRAMONT în orice situație (inclusiv în situații de forță majoră sau caz fortuit), pentru serviciile de rezervare sau de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie, efectuate

În conformitate cu prezentul contract/Bon de comandă. Plata prețului pachetului de servicii de călătorie se va efectua în conformitate cu prevederile/condițiile din Bonul de comandă.

4.2. Prețul pachetului este cel stipulat în bonul de comandă și se compune din costul serviciilor de călătorie efective și comisionul Agenției. Acesta poate reprezenta prețul întreg al pachetului de servicii de călătorie, așa cum este prezentat pe site-ul [www.terramont.ro](http://www.terramont.ro) sau doar participarea la anumite activități din cadrul pachetului de servicii de călătorie conform opțiunii călătorului.

4.3. Plata prețului pachetului de servicii de călătorie se va efectua în conformitate cu prevederile/condițiile din Bonul de comandă.

4.4. În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking (EB), reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de către turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și în condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor de tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

4.5. În situația contractării serviciilor de călătorie în regim last minute, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică la tariful integral al pachetului de servicii de călătorie. În acest caz, călătorii care s-au înscris la excursii și au achitat avansul înainte de regimul last minute nu vor beneficia de reducerea aferentă ofertei last minute. Oferta last minute este valabilă doar din momentul apariției acesteia pe piață (site/alte modalități electronice) și nu are efecte retroactive asupra călătorilor care s-au înscris înainte ca ea să apară.

4.6. Modalități de plată. Pachetul de servicii de călătorie va fi achitat prin una dintre următoarele modalități de plată:

4.6.1. integral, în momentul achiziționării serviciilor de călătorie;

4.6.2. în rate, prin plata unui avans în momentul achiziționării serviciilor de călătorie și ulterior cu plata ratelor la datele menționate în prezentul contract;

4.7. Condițiile de plată de mai sus se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care a solicitat alte termene de plată, iar TERRAMONT a agreeat în scris această solicitare. În orice caz, termenii agreeați vor fi înscrisi în prezentul contract.

4.8. Termenul limită de informare în caz de anulare este:

-20 (douăzeci) de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul în care călătoriile durează mai mult de șase zile;

- 7 (șapte) de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 3 (trei) și 6 (șase) zile;

- 48 (patruzecișopt) de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 3 (trei) zile.

## 5. Termeni și condiții generale

5.1. Pachetul de servicii de călătorie este asigurat de către Agenția Organizatoare TERRAMONT. Combinația de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea TERRAMONT ADVENTURE S.R.L. va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea TERRAMONT ADVENTURE S.R.L. deține resursele necesare pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă. Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [<https://www.terramont.ro/drepturi-principale-in-temeiul-ordonantei-guvernului>].

5.2. Contractul se consideră agreeat și va intra în vigoare în momentul în care următoarele condiții au fost îndeplinite cumulativ:

5.2.1. Toate informațiile aferente prezentului pachet de servicii de călătorie au fost citite și acceptate de către călător exclusiv prin mijloace electronice pe site-ul: [www.terramont.ro](http://www.terramont.ro);

5.2.2. În momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la TERRAMONT și a achitat avansul aferent pachetului de servicii de călătorie. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax, etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.

5.3. În cazul nerespectării modalității de înscriere, Agenția își rezervă dreptul de a anula rezervarea și după caz de a returna banii achitați de către călător conform art. 9 din prezentul contract.

5.4. Prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului pe site-ul agenției și ulterior rezervării serviciilor de călătorie la adresa de e-mail furnizată de către călător. Obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin semnarea contractului și transmiterea acestuia către Agenție personal, prin servicii de curierat, prin poștă sau prin e-mail.

5.5. Informațiile furnizate călătorului sunt parte integrantă din prezentul contract privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât cu acordul explicit al părților contractante.

Fotografiile prezentate în cataloage, oferte speciale, site-uri, sau materiale publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de călător.

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

## **6. Drepturile și obligațiile Agenției**

6.1. TERRAMONT se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile esențiale privind pachetul de servicii de călătorie anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie. Serviciile de călătorie TERRAMONT pot fi achiziționate doar pe site-ul [www.terramont.ro](http://www.terramont.ro). Fiecare pachet de călătorie are o pagină proprie pe care sunt furnizate toate informațiile necesare.

6.2. TERRAMONT poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în cazurile enumerate la art. 9.9 din prezentul contract.

6.3. TERRAMONT va trimite toate informările, mențiunile sau eventuale modificări aduse pachetului de servicii de călătorie la adresa de e-mail furnizată de către călător și menționată explicit în prezentul contract de servicii de călătorie sau prin alte modalități convenite în mod expres cu Călătorul în prezentul contract. Sarcina verificării corectitudinii datelor de contact îi revine călătorului în momentul confirmării prezentului contract. De asemenea, călătorul va trimite toate informările sau mențiunile aduse prezentului contract la adresa de e-mail: [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro).

6.4. TERRAMONT este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract.

6.5. TERRAMONT își rezervă dreptul de a modifica anumite clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, numai în cazul în care Agenția îndeplinește în mod cumulativ, următoarele condiții: modificarea este nesemnificativă și TERRAMONT îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

6.6. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, TERRAMONT remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediată;
- remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

6.7. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, iar TERRAMONT constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- să restituie în 14 zile călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

6.8. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, TERRAMONT va suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Acest cost va fi achitat de călător la întoarcerea în țară. (Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.)

6.9. TERRAMONT nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea, dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

6.10. TERRAMONT acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în special prin:

- furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară;
- efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

6.11. TERRAMONT are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru asistența oferită călătorului în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de TERRAMONT.

6.12. Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul de călătorie în anumite cazuri: calamități naturale, mișcări sociale, greve, războaie, pandemii, schimbări politice, stări de urgență decretate, întârzieri, anulări sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica Călătorii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare.

6.13. Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în Contract. În situația în care programul de călătorie a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea prețului.

6.14. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. Sunt cazuri în care biletele de avion achiziționate sunt nerambursabile. În aceste situații călătorul își asumă în cazul renunțării la pachet, aceste costuri.

6.15. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

6.16. TERRAMONT este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția cazului când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului sau unor cauze exoneratoare de răspundere convenite prin contract cu călătorul;

6.17. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje, modificarea companiei aeriene, modificarea orarului sau a itinerariului, modificări de program la obiectivele turistice din cadrul pachetului turistic, schimbări de program ale obiectivelor turistice oferite în pachet apărute datorită condițiilor climatice sau de altă natură din motive neimputabile Agenției, imposibilității realizării unuia sau mai multor trasee turistice propuse în pachet din cauza condițiilor meteo nefavorabile sau a altor cazuri fortuite, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

6.18. TERRAMONT va furniza în scris călătorului sau prin mijloacele de comunicare electronice convenite în prezentul contract (e-mail, sms, etc.), cu cel puțin 2 (două) zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentanților locali ai TERRAMONT sau, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea TERRAMONT;
- pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

6.19. TERRAMONT ADVENTURE S.R.L. - Agenția de turism TERRAMONT administrează toate datele personale primite pe parcursul utilizării paginilor web în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare privind protecția datelor personale și difuzarea datelor de interes public. În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, TERRAMONT ADVENTURE S.R.L. prelucrează datele cu caracter personal pentru: executarea și îmbunătățirea serviciilor comerciale oferite prin preluarea în aplicațiile informatice ale Societății a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; cunoașterea clienței; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; pentru desfășurarea relației contractuale dintre dumneavoastră și TERRAMONT ADVENTURE S.R.L., respectiv pentru preluarea, validarea, expedierea și facturarea comenzii plasate pe Site, informarea dumneavoastră asupra stării comenzii, a informațiilor despre pachetul turistic achiziționat sau a următoarelor pachete turistice care ar putea fi de interes pentru dumneavoastră etc.; păstrarea, depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor; implementarea măsurilor de securitate a datelor cu caracter personal. Pentru îndeplinirea scopurilor anterior menționate, TERRAMONT ADVENTURE S.R.L. se va baza, în măsura în care este necesar, și pe interesul său legitim în desfășurarea obiectului său de activitate. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și TERRAMONT ADVENTURE S.R.L., aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru: derularea și gestionarea relației contractuale (comenzii) cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor; derularea în bune condiții a tranzacțiilor comerciale; efectuarea sau procesarea operațiunilor de plăți; gestionarea calității datelor; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale TERRAMONT ADVENTURE S.R.L. în instanță gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile contractate.

6.20. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie ce fac obiectul prezentului Contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale Călătorului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, va informa călătorul, în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului, iar Călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 (patruzecișopt) de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze Contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Atunci când e cazul, Agenția de turism organizatoare va comunica Călătorului și pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. În cazul în care modificările aduse Contractului privind pachetul de servicii de călătorie au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului. Dacă modificarea intervine după

Începerea călătoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de către Agenția de turism organizatoare. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 (patruzecișopt) de ore de la primirea informării de a anunța Agenția de turism organizatoare despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că Călătorul a acceptat modificările propuse de către Agenția de turism organizatoare și nu mai poate înceta Contractul sau solicita vreo despăgubire.

6.21. În cazul în care în urma unei solicitări de modificare a unor caracteristici ale serviciilor de călătorie, Călătorul optează pentru încetarea Contractului, Agenția de turism organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama Călătorului, în aceeași metodă în care a fost realizată și încasarea: transfer bancar / plata cu cardul / cash în termen de 14 (patrusprezece) zile calculate de la data încetării Contractului. În situația în care călătorul s-a înscris în cadrul excursiei alegând plata cu cardul, procesul de returnare a sumei achitate variază în funcție de banca unde călătorul are emis cardul, acesta putând dura și mai mult de 14 (patrusprezece) zile.

6.22. În cazul în care Călătorul accepta modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

6.23. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru amânările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de către autoritățile țărilor de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse Călătorului de aceste întârzieri.

6.24. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului de călătorie din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

6.25. Agenția organizatoare Terramont își rezerva dreptul de a nu accepta persoane în excursiile montane organizate chiar dacă Clientul a achitat pachetul turistic, în situațiile în care Agenția Organizatoare considera ca acesta nu intruneste aptitudinile necesare pentru efectuarea traseului (de ex: vârsta, greutate, condiție fizică etc.) În această situație, Agenția Organizatoare va anunța Clientul de acest aspect cel târziu la înaintea de începerea turei. responsabilul de activitate al Organizatorului poate să refuze participarea clientului la activitate și în prima oră dacă constată ca nu e apt pentru activitatea achiziționată și nu o poate desfășura în condiții optime și de siguranță. În acest caz, Agenția Organizatoare își rezervă dreptul de a recomanda o altă activitate, dacă considerăm că nu se potrivește activitate achiziționată sau va restitui banii Clientului în termen de 14 zile dacă Clientul dorește alternativa propusă.

6.26. Agenția are obligația să furnizeze în scris Călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite în scris cu călătorul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul Contractat nu este cu confirmare imediată;
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial;
- de plecare: orarele, locurile escalelor și legăturile, punctele de îmbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.
- Informările de plecare se transmit automat din sistem cu 3 (trei) zile înainte de începerea pachetului de servicii de călătorie. În înțelesul prezentului Contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail).

## **7. Drepturile și obligațiile călătorului**

7.1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de către Agenția de turism organizatoare, inclusiv cu privire la prețul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului Contract, Călătorul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

7.2. Prețul, conținutul și programul pachetului de servicii de călătorie pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate etc., anexate acestui Contract. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor operate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori. În măsura în care pachetul de servicii de călătorie cuprinde servicii de călătorie furnizate de alți prestatori cărora li se aplică termenii și condițiile stabilite de aceștia din urmă, Agenția de turism organizatoare va informa în acest sens Călătorul în prealabil cu privire la aceste aspecte, Agenția de turism neputând fi ținută răspunzătoare pentru modul de executare a acestor servicii. Dacă reglementările internaționale obligatorii la nivelul Uniunii Europene limitează răspunderea pentru un furnizor de servicii de călătorie care prestează un serviciu dintr-un pachet de servicii de călătorie vândut de Agenția de turism organizatoare, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru Agenția de turism organizatoare.

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

7.4. Călătorul are dreptul să încheie asigurări facultative storno sau pentru asistență în caz de boală, accident, etc.,

7.5. Călătorul are dreptul să facă cunoscut Agenției de turism organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în Contract, dacă sunt acceptate de către Agenția de turism organizatoare. Nicio cerință specială a călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în Contract. În cazul în care Călătorul este o persoană cu mobilitate redusă trebuie să anunțe Agenția de turism organizatoare înainte de achiziționarea pachetului,

iar Agenția de turism organizatoare trebuie să îi ofere informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile acestuia.

7.6. În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să transfere Contractul privind pachetul de servicii unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile Contractului respectiv, după ce notifică în scris Agenția de turism organizatoare cu cel puțin 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului. Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă Contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transferă Contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat Contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. În cazul în care Agenția de turism organizatoare nu primește în termenul stabilit de ea și comunicat persoanei care dorește să transfere Contractul aceste sume de bani, Contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Călătorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de preț sau vreo despăgubire. Odată cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul Contractului sau ulterior acestui moment, dar până la începerea executării serviciilor de călătorie, atât Călătorul cedent cât și cel care preia Contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agenției de turism organizatoare și vor semna rezilierea Contractului inițial și încheierea unuia nou. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea Contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului în avion, care depinde în mod exclusiv de compania aeriană.

7.7. Călătorul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar etc. ale țărilor de destinație sau tranzitate.

7.8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele Călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

7.9. Călătorul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de către Agenția de turism organizatoare și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal). Agenția de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nicio sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile Contractuale.

7.10. Călătorul are obligația să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de turism organizatoare. Acestea sunt menționate în programele anexe și diferă în funcție de clasificarea hotelului și de destinație.

7.11. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din Contractul cu Agenția de turism organizatoare, sunt în exclusivitate responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauza.

7.12. Agenția de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 (trei) zile înainte de plecare. Călătorul se obligă să anunțe Agenția de turism organizatoare dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului Contract. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agenția de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de rezervarea efectuată.

7.13. Călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 7 (șapte) zile de la primirea unei notificări din partea TERRAMONT, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate.

7.14. În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate conform prezentului contract astfel cum s-a convenit în prezentul contract, călătorul va primi din partea TERRAMONT servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare.

7.15. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, TERRAMONT va oferi fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

7.15.1. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 7.15, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția de turism organizatoare acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

7.15.2. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 7.15 doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

7.16. În cazul în care călătorul se află în dificultate, va primi din partea TERRAMONT asistență de specialitate, constând în: furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară, efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea turistului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

7.17. Atunci când turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

- 7.18. Dacă Agenția de turism organizatoare nu a îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri suplimentare înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu suportă respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.
- 7.19. Călătorul are obligația să comunice agenției TERRAMONT fără întârzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.
- 7.20. În cazul în care TERRAMONT nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă TERRAMONT refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.
- 7.21. În cazul în care călătorul are cerințe speciale referitoare la pachetul de servicii de călătorie, le va adresa în scris, la adresa de e-mail: [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro) iar, în situația în care acestea vor fi acceptate de către TERRAMONT vor fi incluse explicit în prezentul contract.
- 7.22. Călătorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin Ordonanța nr. 2 din data de 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.
- 7.23. În cazul în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre serviciile contractate și alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține în exclusivitate călătorului. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. În situația în care călătorul își schimbă hotelul, fără a anunța în prealabil Agenția prin e-mail, responsabilitatea financiară a schimbării îi aparține în exclusivitate călătorului.
- 7.24. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. TERRAMONT nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 7.25. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.
- 7.26. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 7.27. În cazul comercializării unui pachet de servicii turistice în care cazarea este partajată între doi sau mai mulți turiști care au acceptat participarea în aceste condiții, prin comandă fermă pe site, Tour-operatorul nu își asumă nicio răspundere pentru buna înțelegere și compatibilitate între aceștia, pe întreaga perioadă a sejurului.

## **8. Modificarea prețului Contractului**

- 8.1. Prețul pachetului de servicii de călătorie este stabilit prin Contract. Orice modificare referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de Contract sau a oricărui element principal ce constituie obiectul Contractului, la cererea titularului din Contract, se taxează de către Agenția de turism organizatoare cu o sumă ce va fi comunicată Călătorului după solicitarea modificării, iar modificarea se va face numai dacă există aceasta posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare/modificare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare.
- 8.2. După încheierea Contractului privind pachetul de servicii de călătorie, dar mai înainte de data începerii derulării excursiei, prețurile pot fi mărite unilateral de către Agenția de turism organizatoare. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:
- Prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în Contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; și cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. În ipoteza unei creșteri de preț, Agenția de turism organizatoare va trimite Călătorului o notificare în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte de începerea executării pachetului.

## **9. Modificări, retrageri, anulări**

- 9.1. Călătorul poate solicita înceta Contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea acestuia. În cazul în care Călătorul încetează Contractul privind pachetul de servicii de călătorie, la cererea sa, acesta poate fi obligat să plătească Agenției de turism organizatoare o penalizare de încetare adecvată și justificabilă.

9.2. Orice modificare referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de Contract sau orice alt element principal ce constituie obiectul Contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului. Toate solicitările de modificare sau anulare se acceptă doar în scris și se soluționează conform condițiilor aferente fiecărui program/produs.

9.3. Condițiile de anulare pot să difere diferi în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie comercializat, de tipul de ofertă și vor fi specificate în mod expres, în fiecare rezervare, în rezumatul Contractului sau în anexa aferentă produsului vândut în situația în care acestea diferă față de condițiile standard de penalizare a Călătorului aplicabile.

9.4. Condițiile standard de penalizare a călătorului aplicabile în cadrul pachetelor de servicii oferite de TERRAMONT sunt următoarele:

- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 (treizecișuina) de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 70% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 (șaisprezece) – 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 (șaisprezece) zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care Călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care Călătorul solicită renunțarea.

9.5. Condițiile standard de penalizare ale călătorului aplicabile în cadrul serviciilor de ghidaj turistic oferite de TERRAMONT sunt:

- 0% din prețul serviciilor de ghidaj la turele cu durată de 1 - 3 zile, dacă renunțarea se face cu mai mult de 5 zile calendaristice înainte de data plecării pentru turele cu o durată până la 3 zile. Contravaloarea altor servicii turistice fiind nereturnabilă. Dacă clientul a solicitat rezervarea a altor servicii turistice care sunt supuse anumitor reguli de penalizare și nu a plătit pentru ele, aceste penalități vor fi scăzute din prețul pachetului turistic achitat, iar diferența va fi returnată.
- 100% din prețul serviciilor de ghidaj turele cu durată de 1 - 3 zile, cu obținerea unui voucher de călătorie cu contravaloarea sumei pentru serviciile de ghidaj, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 5 zile calendaristice înainte de data plecării. Contravaloarea altor servicii turistice fiind nereturnabilă. Dacă clientul a solicitat rezervarea a altor servicii turistice care sunt supuse anumitor reguli de penalizare și nu a plătit pentru ele, aceste penalități vor fi scăzute din prețul pachetului turistic achitat, iar diferența va fi returnată.
- dacă perioada serviciului de ghidaj depășește 3 zile se aplică condițiile de penalizare de la capitolul 9.4. Condițiile standard de penalizare a călătorului aplicabile în cadrul pachetelor de servicii oferite de TERRAMONT

-9.6. Nu constituie motiv de restituire a sumei achitate prezentarea în cadrul excursiei cu echipament necorespunzător participării la programul contractat. Astfel, călătorului i se vor reține toate cheltuielile datorate agenției legate de implementarea pachetului de călătorie. TERRAMONT va anunța de fiecare dată în cadrul pachetelor de călătorie comercializate echipamentul minim necesar pentru participarea în cadrul excursiilor. Aceste informații sunt publice, pe site-ul agenției, și vor fi luate la cunoștință de către călător în momentul înscrierii în excursie.

9.7. Dacă turistul solicită efectuarea unor modificări în contract, cum ar fi modificarea datei de plecare, a numelui, a localității sau a hotelului, Agenția organizatoare poate solicita suplimentar o sumă egală cu suma de anulare rezervări, care nu va fi mai mică de 25 euro (douăzecișicincieuro) de persoană; schimbarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradictoriu cu penalizările de anulare a pachetului.

9.8. În cazul în care în urma retragerii sau renunțării la pachetul de servicii turistice, pagubele provocate Agenției organizatoare nu vor fi acoperite prin procentele de penalizare mai sus menționate, turistul va fi obligat să acopere aceste pagube, care însă nu pot depăși valoarea totală a contractului. Agenția va trebui să demonstreze prin facturi de la furnizorii de servicii achiziționate toate cheltuielile realizate în contul respectivului turist care alege să se retragă;

9.9. Agenția de turism organizatoare poate înceta Contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

9.9.1. Numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în Contract, iar Agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe Călător cu privire la încetarea Contractului în termenul stabilit în Contract, dar nu mai târziu de:

- 20 (douăzeci) de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 (șase) zile;
- 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 (două) și 6 (șase) zile;
- 48 (patruzecișiopt) de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 (două) zile; Turistul nu poate solicita despăgubiri agenției în cazul în care anularea s-a făcut ca urmare a nerealizării numărului minim de persoane, a unui caz de forță majoră, a unui caz fortuit, a stării de pandemie, a stării de urgență, a

stări de război sau alte interdicții instituite de către autoritățile din țara de plecare a călătorului sau din țara de destinație și în cazul în care turistul a fost informat asupra acestor modificări.

9.9.2. Agenția de turism organizatoare nu poate executa Contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, a unui caz de forță majoră, a unui caz fortuit, a stării de pandemie, a stării de urgență, a stării de război sau alte interdicții instituite de către autoritățile din țara de plecare a călătorului sau din țara de destinație și în cazul în care turistul a fost informat asupra acestor modificări mai înainte de începerea executării pachetului.

9.10. Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor de călătorie, Călătorul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire. În cazul în care Călătorul invocă ca motiv al încetării unilaterale a Contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii de călătorie se va face exclusiv de către compania de asigurare, dacă Călătorul a încheiat o astfel de asigurare storno.

9.11. Dacă o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată așa cum s-a convenit în Contract, Agenția de turism organizatoare va oferi, fără costuri suplimentare pentru Călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în Contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se va oferi o altă unitate de cazare în aceeași locație sau zonă, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de Agenția de turism organizatoare au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în Contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Călătorul va beneficia de o reducere adecvată a prețului, stabilită de agenție. Călătorul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în Contract sau dacă reducerea de preț acordată este inadecvată.

9.12. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie de la TERRAMONT și a achitat un avans, însă nu achită ratele în termenul specificat în prezentul contract, contractul se consideră reziliat de drept, fără vreo altă notificare sau formalitate a Călătorului sau intervenția vreunei instanțe judecătorești, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art 8.4. din prezentul contract.

9.13. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- este imputabilă călătorului;
- este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;
- imposibilitatea vizitării unuia sau mai multor obiective turistice se datorează condițiilor meteo nefavorabile, schimbărilor de program ale operatorilor locali, grevelor, manifestațiilor, altor cauze obiective care împiedică realizarea acestora conform contract.
- Agenția de turism organizatoare a remediat imediat neconformitățile sesizate de călător, iar acestea nu au fost contestate la rândul lor în condițiile art. 9 din prezentul contract.
- este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare precum și în condițiile art. 11.3. din contract.

9.14. Despăgubirea care trebuie plătită de către TERRAMONT este limitată la prețului total al pachetului cu excepția: vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și valoarea despăgubirilor este specificată în convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană.

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

9.16. În cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia, se aplică o penalitate de 100% din valoarea contractului.

9.17. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie pe care le-a contractat la adresa de e-mail [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro). În lipsa cereri de renunțare, contractul produce efecte juridice considerându-se a fi în vigoare.

9.18. Toate sumele menționate la pct. anterioare din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de către călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **10. Reclamații și litigii, asistență călătorilor și răspunderea contractuală**

10.1. În cazul în care Călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi, de îndată, în scris, în mod clar și explicit, o sesizare cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat. Această sesizare ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de turism

organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

10.2. Atât Agenția de turism organizatoare, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul poate depune la sediul Agenției de turism organizatoare o reclamație, în scris, într-un termen de maximum 5 (cinci) zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice de la recepționarea acesteia să comunice Călătorului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu se va da curs reclamațiilor facute la finalul călătoriei despre care TERRAMONT nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului, și nici acelora făcute în numele mai multor Călători care au achiziționat același pachet turistic în aceeași perioadă, în lipsa unui mandat special acordat în condițiile legii în acest sens.

10.3. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agenția de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de călător, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: neconformitatea nu poate fi remediată și remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. În cazul în care, pentru astfel de motive, Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de preț în acord cu serviciul prestat;

10.4. În situația în care Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.5. Agenția de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat și în scris de către turist.

10.6. Turistul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații: este imputabilă călătorului și este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă; Agenția de turism organizatoare a remediat imediat neconformitățile sesizate de călător, iar acestea nu au fost contestate la rândul lor și este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

10.7. În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, părțile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. Deasemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

10.8. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, părțile convenind ca acestea să fie soluționate de către instanțele competente de la sediul Agenției de turism organizatoare.

10.9. Pentru contactarea Agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistență atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, turistul poate folosi următoarele date de contact: Agenția organizatoare: număr de telefon: (40) 752 452 555, e-mail: [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro).

## **11. Asigurări**

11.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, cu polița de Asigurare emisă de EuroLife FFH Asigurări Generale S.A., valabilă până la data de 10.12.2024, afișată pe pagina web a agenției de turism: [www.terramont.ro](http://www.terramont.ro)

11.2. Vă reamintim ca încheierea unei Asigurări STORNO de călătorie poate acoperi pierderile financiare cauzate de anulare a excursiei, contracarând efectul penalizărilor aplicate. Vă recomandăm să utilizați acest mijloc de protecție financiară care acoperă cele mai frecvente evenimente ce cauzează anularea călătoriei. Terramont vă recomandă încheierea de Asigurare Storno și Asigurare de călătorie.

## **12. Răspunderea**

12.1. TERRAMONT este răspunzătoare pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de călătorie care fac parte din serviciile de călătorie asociate, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare.

12.2. TERRAMONT nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare, în caz de pandemie, stare de urgență sau alte interdicții instituite de către autorități în țara de plecare a călătorului sau în țara de destinație, sau când eroarea/prejudiciul este cauzat de forță majoră sau de cazul fortuit potrivit art. 1351 și următoarele din Cod Civil.

## **13. Notificări**

13.1. Comunicarea între cele două părți a fost agreată prin următoarele mijloace considerate oficiale: Pentru TERRAMONT ADVENTURE SRL: număr de telefon: 0752 452 555, adresă de e-mail: [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro).

13.2. Pentru Călător: [\[\[firstname\]\]](#) [\[\[lastname\]\]](#), număr de telefon [\[\[telephone\]\]](#), adresă de e-mail [\[\[email\]\]](#)

13.3. În accepțiunea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la adresele de corespondență stabilite în partea introductivă a prezentului contract.

13.4. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală, ea va fi transmisă, prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire și se consideră primită de către destinatar la data menționată de către oficiul poștal primitor pe această confirmare.

13.5. Dacă confirmarea se trimite prin fax sau email, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată.

13.6. Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate, prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

13.7. Număr de urgență Terramont: +40 752 452 555

#### **14. Prelucrarea datelor cu caracter personal. Datele cu caracter personal prelucrate de TERRAMONT**

14.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.

14.2. TERRAMONT poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa de domiciliu, adresa de e-mail, serie și număr carte de identitate, serie și număr pașaport, cod numeric personal, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul), înălțimea, greutatea, experiența în activitatea care urmează să o desfășurați.

14.3. Persoanele vizate: călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/imputerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

14.4. Scopurile colectării datelor cu caracter personal. Prelucrăm datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm față de dumneavoastră;

- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

14.5. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal.

- TERRAMONT va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor TERRAMONT de afaceri, inclusiv partenerilor în afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

- De asemenea, vom putea furniza datele dumneavoastră cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc.

14.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

- TERRAMONT va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

- Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/imputernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către TERRAMONT pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

- Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

14.7. Pentru exercitarea drepturilor de plângere vă puteți adresa TERRAMONT prin transmiterea unui e-mail la adresa de e-mail: [contact@terramont.ro](mailto:contact@terramont.ro).

14.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștință de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dumneavoastră și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către TERRAMONT.

14.9. Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către TERRAMONT, puteți accesa site-ul: [www.terramont.ro](http://www.terramont.ro) secțiunea Politica de confidențialitate.

14.10. Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atât a datelor personale proprii, cât si protectia datelor personale ale minorului cu care voi călători

## **15. Dispoziții finale**

15.1. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul Ordonanței nr. 2 din data 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.

15.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței nr. 2 din 2 august 2018 (privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative).

15.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

15.4. Călătorul declară că TERRAMONT l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 2 din 2 august 2018 (privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative).

15.5. Părțile au toate elementele necesare formării unei reprezentări corecte, fidele și reale asupra obiectului prezentului contract și asupra obligațiilor constituite prin acesta.

15.6. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul declara ca a luat la cunoștință de condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta TERRAMONT si ca își exprimă acordul în acest sens.

15.7. Călătorul declară că a luat cunoștință și a înțeles contractul în integralitatea sa, ca prevederile acestui contract, în forma și substanța lor, reprezintă rezultatul manifestării acordului sau de voință, neconsiderându-le a fi abuzive din nici un punct de vedere, înlăturând orice înțelegere orală sau scrisă cu Agenția, anterioară sau ulterioară încheierii lui, dacă nu se constituie ca act adițional la prezentul contract.

15.8. Modificarea prezentului contract se face numai prin act adițional încheiat între părțile contractante.

15.9. Orice modificare a adreselor de fax, e-mail, sediu social, adresa de corespondență ale uneia dintre părți trebuie adusă la cunoștința celeilalte părți, în scris, în maxim 24 (douăzecișipatru) de ore de la intervenirea modificării. În caz contrar, părțile convin ca întreaga corespondență adresată la numărul de fax, e-mail, sediu social, adresa stabilite prin prezentul contract să fie considerată valabil îndeplinită, partea în culpă urmând a suporta toate consecințele ce decurg din aceasta. Prezentul contract cuprinde 14 (patrusprezece) articole și a fost transmis la data de [[data\_contract]] către călător pe adresa de e-mail: E-mail [[email]]

**TERRAMONT ADVENTURE S.R.L**  
**reprezentată legal prin**  
**Petrișor George-Mihai**

**Călătorul**

**ANEXA 1 LA CONTRACT privind pachetul de servicii de călătorie la bonul de comandă online nr..... din data de**

TERRAMONT ADVENTURE S.R.L, persoană juridică română, cu sediul social în Municipiul Cluj-Napoca, strada Fântânele, nr. 34-36, scara 4, etaj parter, apartament 32, județul Cluj, cod unic de indentificare 40787051, înregistrată la Registrul Comertului de pe lângă Tribunalul Cluj sub nr. J12/1126/2019, titulară a Licenței de turism nr. 2942 din data de 29.01.2024 pentru Agenția de Turism TERRAMONT, având Polița de Asigurare nr. 1303 0000049 din data de 29.11.2023, emisă de către Eurolife FFH Asigurări Generale SA, valabilă până la data de 10.12.2024 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de către turiști, afișată pe pagina web a agenției de turism www.terramont.ro, cont bancar deschis în lei la Banca Transilvania S.A., cont având cod IBAN RO46BTRLRONCRT0492766201 RON, reprezentată legal prin D-nul Petrișor George-Mihai, denumită în continuare AGENȚIA

Și

**Călătorul/reprezentantul călătorului:** Domnul/Doamna .....  
, domiciliat/domiciliată în .....  
telefon ....., participant la pachetul de servicii de călătorie.

**1. PARTICIPANTUL DECLARĂ PE PROPRIE RĂSPUNDERE URMĂTOARELE:**

1.1. A solicitat TERRAMONT ADVENTURE S.R.L permisiunea de a participa la activitățile desfășurate de către aceasta sau în parteneriat. În acest scop i s-a făcut cunoscut că aceste activități implică efort fizic și alte riscuri, cunoscute sau nu, putând exista accidentări și răniri ale acestuia sau ale celorlalți participanți. Folosirea echipamentului de siguranță/protecție și asumarea unei minime discipline diminuează considerabil aceste riscuri, existând totuși posibilitatea unor răniri.

1.2. Își asumă conștient și de bună voie aceste riscuri, cunoscute sau nu, chiar dacă derivă din neglijența altor persoane, asumându-și întreaga responsabilitate pentru participarea lui la sportul sau activitățile desfășurate de către TERRAMONT ADVENTURE S.R.L sau în parteneriat.

1.3. Este pe deplin conștient de posibilitatea de a se accidenta sau răni, inclusiv și nu numai prin: cădere, lovire, atac de cord, zgârieturi, tăieturi, folosirea deficitară sau improprie a echipamentului, de către acesta sau orice alt participant care nu respectă regulile de siguranță. Există de asemenea posibilitatea de rănire mai gravă sau chiar deces.

1.4. Este de acord să desfășoare activitatea potrivit regulilor care i-au fost explicate și prezentate, urmând informațiile date de către reprezentanții Terramont sau parteneri (ghizi/instructori). Dacă participantul observă orice detaliu care îi amenință siguranța sau siguranța celorlalți participanți la activitate, o va aduce la cunoștință cât se poate de repede celui mai apropiat oficial,

1.5. În cazul în care părăsește participantul grupul organizat în orice mod (rămâne în urmă în mod intenționat/ între două grupuri/ e înaintea grupului sau se retrage din efectuarea activității pe cont propriu) ghidul organizator nu este răspunzător de participant. Părăsirea grupului înseamnă nepastrarea distanței în care se poate menține contactul vizual și cel de comunicare între ghid și participant. Participantul are obligația de a adapta ritmul de mers după ritmul ghidului.

1.6. Înțelege faptul că activitățile desfășurate implică efort psihic și fizic, iar în acest sens declară pe proprie răspundere că are o condiție fizică și psihică bună, nu știe să sufăr de afecțiuni care l-ar împiedica să practice aceste activități.

1.7. Înțelege că dacă nu folosește echipamentul de siguranță și protecție ori nu respectă instrucțiunile de coordonare a calului, așa cum a fost instruit sau îl folosește în mod defectuos, poate suferi răniri grave sau chiar decesul. Înțelege că este exclusiv responsabilitatea lui să folosească echipamentul de protecție și siguranță.

1.8. Este de acord să folosească echipamentul/să coordonez calul încredințat într-o manieră care să nu provoace rănirea sau accidentarea lui sau a celorlalți participanți la aceste activități. Orice rănire a vreunui participant sau a oricărei

altă persoană prezente, datorată nerespectării regulilor de utilizare a echipamentului de protecție/siguranță, ori nerespectare a instrucțiunilor de coordonare a calului, va fi imputată exclusiv participantului vinovat de nerespectarea acestor reguli și a prezentei declarații.

1.9. Călătorul își dă acordul pentru folosirea pozelor, înregistrărilor video, numerelor de telefon, comentariilor, rezultatelor, etc. în scopuri promoționale și/sau publicitare, inclusiv rețele de socializare, pagina de web a TERRAMONT și a colaborării săi. În situația în care călătorul nu este de acord să fie fotografiat în cadrul excursiilor, va menționa acest aspect către ceilalți turiști/ghizi care fac fotografii. În situația în care călătorul constată că pe canalele media ale agenției sunt postate fotografii în care acesta apare, și dorește să își retragă consimțământul va trimite un e-mail la adresa: [protectiedate@terramont.ro](mailto:protectiedate@terramont.ro) menționând expres locul unde se găsește fotografia care dorește să fie ștearsă.

1.10. A luat la cunoștință, a înțeles și este de acord să respecte toate regulile și procedurile de siguranță, semnând pentru luarea la cunoștință a prezentei declarații/acceptând condițiile de participare și regulile la momentul înscrierii la eveniment.

1.11. Călătorul declară pe propria răspundere că nu suferă de boli cronice, cardiace sau de alte afecțiuni care i-ar putea periclita viața în cazul efectuării acestei excursii și a activităților menționate în program și că este apt din punct de vedere fizic pentru efort.

1.12. Declară pe proprie răspundere că nu se află sub influența băuturilor alcoolice, drogurilor sau a medicamentelor.

1.13. Acceptă să practice aceste activități, acceptă să își asume toate riscurile ce pot apărea în desfășurarea/practicarea acestor activități.

1.14. Este de acord ca în cazul în care aduce stricăciuni echipamentului pus la dispoziție sau rănește calul pus la dispoziție, va plăti despăgubiri.

1.15. Declară conștient că este de acord că dacă acesta sau cel pentru care răspunde este rănit în timpul practicării acestor activități, să exonereze și să scutească S.C. TERRAMONT ADVENTURE S.R.L și întregul personal, furnizorii de echipamente, colaboratorii, sponsorii, etc., de orice pretenție de despăgubire, reclamație, proces de urmărire pe cale judecătorească, plângere, cheltuială (incluzând cheltuielile de judecată), punându-i la adăpost de răspundere pentru orice defecțiune apărută în legătură cu producția, selecția, livrarea, depozitarea, vânzarea, posesia sau din folosirea echipamentului specific TERRAMONT ADVENTURE S.R.L sau a partenerilor. Pe această cale eliberează TERRAMONT ADVENTURE S.R.L de orice revendicare și obligație de orice fel și înțelege că această eliberare va fi respectată și de rudele, moștenitorii sau reprezentanții. acestuia.

1.16. Garantează TERRAMONT ADVENTURE S.R.L că are cel puțin 18 ani și dacă are vârsta mai mică de 18 ani, a discutat deja termenii și condițiile prezentului contract cu părinții/tutorii lui și, de asemenea, părinții/tutorii, după ce l-au citit și acceptat, au dovadă că au semnat.

1.17. Este de acord cu ceea ce a fost prezentat mai sus și a luat la cunoștință de conținutul regulilor de siguranță. A citit fiecare punct al actului, l-a înțeles, l-a însușit și a semnat/acceptat de bună voie și fără nicio constrângere din partea nimănui termenii și condițiile de participare, precum și riscurile aferente. Acest document se aplică pentru orice activitate organizată de S.C. TERRAMONT ADVENTURE S.R.L sau în colaborare cu partenerii TERRAMONT ADVENTURE S.R.L

**2. Organizatorii își rezervă dreptul** de a nu permite intrarea în activitățile desfășurate a persoanelor care nu au echipamentul complet menționat în descrierea evenimentului, ghidul constată că din diverse motive nu poate să facă activitatea propusă, au consumat bauturi alcoolice (sau medicație) sau persoanelor care nu doresc să folosească cu bună intenție echipamentele puse la dispoziție, sau traseul marcat.

**Conținutul prezentului document este format din CONTRACT privind pachetul de servicii de călătorie nr.....din data de.....**

**TERRAMONT ADVENTURE S.R.L**  
**reprezentată legal prin**  
**Petrișor George-Mihai**

**Călătorul**