

Termeni și condiții

- Definiții: *Mirunette* este denumirea comercială a SC Mirunette Education SRL, persoană juridică română cu sediul social în București, Șos. Mihai Bravu 174, bloc 229, sc. B, et. 2, ap. 41, sector 2 și punct de lucru în București, str. Valeriu Braniște 37-39, etaj 1, ap. 3, sector 3, cod de înregistrare fiscală Ro35318857, nr. înregistrare la Registrul Comerțului J40/15119/2015, agenție de turism intermediară. *Clientul* este cumpărătorul produselor și serviciilor oferite de *Mirunette*. *Participantul* este persoana (minoră sau nu) care va beneficia de programul de turism educațional propriu-zis, efectuând deplasarea în străinătate.

- *Mirunette* comercializează în regim de intermediere programe de turism educațional în străinătate, cu studierea de limbi străine, servicii oferite de către organizatori externi acreditați local, în țara în care se desfășoară programul.

- Participarea la un curs de limbi străine sau un program educațional în străinătate cu studierea de limbi străine presupune călătoria în străinătate în interes profesional sau educativ și urmarea de către persoana participantă a unui program turistic educațional cu studierea de limbi străine, în țara în care se organizează programul respectiv.

- Tariful programului de servicii turistice educaționale se achită astfel: o parte din suma avans, odată cu acceptarea ofertei de către *Client* și rezervarea locului de către *Mirunette*, iar diferența până la termenul de plată comunicat de *Mirunette* (de regulă cu 2 luni înainte de plecare)

- Tariful include serviciile strict specificate în oferta acceptată. Orice alte taxe sau servicii opționale oferite, prezentate conform ofertei externe și solicitate de *Client* suplimentar prin completarea formularului de înscriere (ex. excursii opționale, teatru, călărie, tenis, dans, etc), reprezintă servicii neincluse în ofertă și se achită de către acesta suplimentar, în timp util pentru a putea fi confirmate

- Plata se face direct către *Mirunette* prin transfer bancar/depunere bancară în contul *Mirunette* sau online, cu card. În situația plății online cu card se percepe comisionul de procesare card impus de banca *Mirunette* sau de procesatorul cardului (2% din valoarea produsului/serviciului sau 3% din valoarea produsului/serviciului pentru cardurile de business și pentru cele emise în afara Uniunii Europene). Plata se poate face și de către altă persoană agreată de către *Client*, pentru și în numele acestuia, cu specificarea de către *Client* a acceptului pentru această operațiune și trimiterea datelor plătitorului înainte de efectuarea plății.

- Plata se efectuează în principal în valuta contractului, așa cum este menționată și în ofertă. La solicitarea *Clientului* plata se poate face și în RON, la cursul de schimb BNR din data plății plus 2% coeficient de risc valutar. Plata se poate face, de asemenea, în altă valută, la cursul de conversie (vânzare valută contract și cumpărare altă valută) al băncii *Mirunette* din ziua de luni a săptămânii în care se efectuează plata.

- În cazul depășirii termenului de plată se vor aplica penalități de 1% pe zi de întârziere, până cel târziu în ziua premergătoare începerii programului, moment din care se aplică penalități de 100% din valoarea achitată ca avans și, la discreția organizatorilor programului educațional, participarea la program poate fi anulată

- Obligațiile *Mirunette*:

- Să dea informații corecte și complete *Clientului* asupra serviciilor incluse în programul turistic educațional cumpărat și a serviciilor opționale disponibile și să pună la dispoziția acestuia și detalii ale programului de servicii oferit, în cazul în care acestea sunt finalizate și publicate de către organizator;
- Să facă rezervările atât la programul educațional inclusiv la serviciile opționale (dacă sunt disponibile), respectând datele comunicate *Clientului* în ofertă, la cererea acestuia;
- În calitate de reprezentant direct al organizatorului și *Agent Educațional*, să păstreze legătura cu Organizatorul Extern al programului de turism educațional pentru comunicare atât înainte, cât și în timpul desfășurării programului, pentru respectarea condițiilor acestuia;
- Să facă toate demersurile posibile necesare în cazul în care *Clientul* dorește să facă schimbări în programul de servicii achitat, aducându-i la cunoștință acestuia ce implicații are orice modificare sau anulare, conform condițiilor din contract;
- Să trimită detaliile de plată către *Client* (facturi, detalii bancare etc) pentru a facilita plata în timp util, pentru ca ulterior să realizeze plata externă la termen, către Organizatorul Extern;
- Să acorde asistență *Clientului* în pregătirea documentelor necesare pentru participarea la program, să acorde asistență participantului dacă acesta se află în dificultate în timpul și după încheierea programului, să acorde sprijin pentru recuperarea eventualelor obiecte pierdute (diplomă absolvire, articole îmbrăcăminte etc) pe costul acestuia (dacă acestea au fost găsite) sau în aplicarea condițiilor poliței de asigurare; procedura de recuperare daună conform poliței de asigurare se urmează exclusiv și direct de către *Client*/beneficiarul poliței.
- Să pună la dispoziția *Clientului* confirmarea participării la programul educațional precum și datele de contact și adresa completă de destinație, înainte de începerea programului și să acorde asistență la obținerea vizei (dacă este cazul) și la pregătirea pentru participarea la program.

- Obligațiile *Clientului*:

- Să completeze integral și corect formularul de înscriere online; să își însușească și să semneze contractul și să achite la timp tariful programului;
- Să garanteze participarea la programul educațional cumpărat: participantul trebuie să fie prezent la toate cursurile și activitățile din cadrul programului, exceptând situațiile din motive serioase de sănătate, dovedite prin consult medical;
- Pe perioada desfășurării programului educațional în străinătate, să garanteze că participantul va respecta legea țării unde se desfășoară programul educațional și regulamentul care se va prezenta la sosire și că nu va afecta printr-un comportament neadecvat buna desfășurare a programului, va fi politicos cu personalul local (profesori, supraveghetori, organizatori activități), însoțitorii și ceilalți colegi, nu va produce daune materiale sau întreprinde acțiuni ce ar putea pune în pericol pe ceilalți participanți, angajați sau pe oricine altcineva; prin comportament neadecvat se înțelege și posesia, cumpărarea și consumarea de băuturi alcoolice și/sau de substanțe ilegale (droguri, țigări), distrugerea proprietății, amenințare și comportament violent; în caz contrar directorul de program poate decide penalizarea participantului, suportarea daunelor produse și/sau suspendarea de la program, până la trimiterea acestuia acasă pe costul *Clientului*, fără despăgubiri pentru programul rămas neefectuat;

- d. Să informeze *Mirunette* în momentul înscrierii despre orice situație medicală specială a *participantului*. Ulterior înscrierii, constatarea de către *Mirunette* sau anunțarea de către *Client* sau *participant* a oricăror situații medicale speciale poate duce la anularea participării la programul educațional și aplicarea penalizărilor contractuale;
 - e. Să se ocupe direct de obținerea vizei de călătorie și acces în țările unde este necesară;
 - f. *Clientul* este considerat consumator final și nu are dreptul să revândă acest program turistic educațional, ci doar să îl cesioneze cu acordul *Mirunette*, în condițiile comunicate de acesta.
- *Mirunette* este răspunzătoare față de *Client* pentru buna executare a obligațiilor asumate, cu excepția următoarelor cazuri:
- a) neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract din vina *Clientului* sau din nerespectarea de către *participant* a regulilor locale și a legislației țării în care se desfășoară programul;
 - b) neîndeplinirile sunt atribuite unui terț care nu este parte în contract, iar cauzele nerealizărilor nu puteau fi prevăzute sau evitate;
 - c) neîndeplinirile se datorează unor cauze de forță majoră sau a unor împrejurări pe care nici *Mirunette*, nici organizatorii externi ai programului educațional nu le puteau prevedea sau evita.
- Orice nemulțumire apărută pe parcursul desfășurării programului va fi comunicată de către *Client* sau *participant* însoțitorului de grup și/sau directorului de program local, în max 24h de la apariție; aceștia vor întreprinde măsurile necesare pentru remedierea sesizării. Dacă nu se rezolvă în următoarele 48h, se va comunica către *Mirunette*. Reclamațiile ulterioare și neexplicitate la timp nu se iau în considerare.
- *Mirunette* nu este răspunzătoare pentru eventualele pierderi ale *Clientului* sau *participantului* survenite pe parcursul desfășurării programului, ca urmare a neglijenței, neatenției sau a nerespectării de către *participant* a regulamentului intern al Organizatorului Extern, a programului turistic educațional sau a regulilor de conduită, indiferent de vârsta *participantului*.
- Daunele, pierderile sau întârzierile provocate de transportatori (ex. compania aeriană, auto, feroviară, etc) care nu fac obiectul contractului, nu sunt în responsabilitatea *Mirunette*, ci:
- a) ale companiei de transport cu care *Clientul* are contract direct prin biletul de călătorie;
 - b) ale societății de asigurare cu care *Clientul* are încheiată polița de asigurare.
- În situația în care în timpul sau în afara programului, *participantul* nu respectă regulile de conduită, regulamentul local și legislația în vigoare a țării în care se desfășoară programul turistic educațional, *Mirunette* este exonerată de orice răspundere. Potențialele pagube materiale, morale, fizice sau de orice natură produse de participant vor fi suportate de acesta sau de reprezentantul său legal dacă *participantul* este minor, iar Organizatorul Extern își rezervă dreptul de a suspenda participarea la program și a trimite *participantul* acasă pe cheltuiala *Clientului*.
- În situația în care *participantul* produce pagube de orice fel prin nerespectarea programului, a regulilor de conduită, a regulilor interne și a legislației locale, acesta sau reprezentantul legal al acestuia poartă răspunderea materială, morală și civilă pentru dauna produsă.
- *Clientul* este direct răspunzător pentru situația medicală a *participantului* în momentul plecării spre locul de desfășurare a programului, așa cum a fost declarată pe proprie răspundere în formularul de înscriere, sau completată cu certificat medical cu precizarea "apt pentru participare la programul educațional". *Mirunette* nu este răspunzătoare pentru situațiile medicale apărute pe parcursul programului din cauza nedeclarării oricărei stări medicale speciale (dietă, restricții la efort fizic, boli cronice cu manifestări specifice, boli contagioase, boli neurologice, ADHD, deficit de atenție, boli de piele, diabet, epilepsie, etc).
- Orice modificare de program, destinație sau date de participare efectuată la solicitarea *Clientului* și aprobată de *Mirunette* se taxează cu o sumă al cărui cuantum va fi comunicat de *Mirunette*
- *Mirunette* își rezervă dreptul de a anula programul turistic educațional pentru înscrierile de grup sau individuale, în una din următoarele condiții:
- a) neachitarea de către *Client* a tarifului programului turistic educațional conform Art.3;
 - b) neîntrunirea grupului, cu aplicarea condițiilor de la Art.28;
 - c) cazurile de forță majoră sau cazurile de întrerupere program conform Art.16.
- În cazul anulării programului turistic educațional în condițiile de mai sus, *Mirunette* are obligația de a informa imediat *Clientul* și de a returna suma la care *Clientul* are dreptul, mai puțin penalizările contractuale, sau de a oferi alternative fezabile acceptate de *Client*, inclusiv cu majorare de preț.
- În toate cazurile menționate mai sus, *Clientul* nu poate solicita *Mirunette* despăgubiri pentru neîndeplinirea contractului.
- În cazul sosirii *participantului* cu întârziere la destinație, a lipsei de la program sau a plecării acestuia mai devreme decât data încheierii programului, din alegerea sau culpa *participantului* (prin excludere din program), sau din orice alte motive independente de *Mirunette*, *Clientul* nu are dreptul la nici o restituire parțială pentru programul rămas neefectuat.
- În cazul în care *Clientul* anulează participarea la programul turistic educațional, indiferent de motive, acesta va suporta penalități, după cum urmează:
- dacă anularea/retragerea se face în scris după înscriere, dar până cel târziu data limită de achitare integrală, penalizarea este egală cu valoarea avansului
 - dacă anularea/retragerea se face în scris după data plății integrale, după sosirea la destinație sau după data începerii programului, penalizarea este de 100%.
- În cazul refuzului vizei (dacă este cazul) înainte de achitarea integrală a programului educațional se va percepe o penalitate de 200 USD sau echivalentul în valuta contractului (taxă de înscriere și procesare). După achitarea integrală, penalizarea este de 100%.
- Programul turistic educațional poate include (sau poate oferi opțiunea de a se adauga) polița de asigurare complexă de calatorie (asigurare medicală, asigurare de bagaj, asigurare de răspundere civilă și asigurare în caz de anulare din motive medicale sau alte riscuri), conform exclusiv condițiilor poliței companiei de asigurări. În baza poliței de asigurare, în caz de daune, societatea de asigurări poate returna direct *Clientului*/asiguratului penalizările contractuale sau contravaloarea daunelor asigurate, conform poliței și în condițiile precizate de aceasta. *Clientul* declară că a luat la cunoștință și este de acord cu condițiile asigurării de călătorie emisă de Asigurător

- Cesionarea contractului unei terțe persoane se poate face numai cu acordul *Mirunette*, toate condițiile aplicabile programului turistic educațional respectiv stabilite prin prezentul contract transferându-se noului *Client* care preia contractul, inclusiv eventualele costuri suplimentare. Polița de asigurare nu este cesionabilă.

- În cazul în care până la o anumită dată (comunicată de *Mirunette*) nu se întrunește numărul minim de participanți pentru realizarea grupului și desfășurarea programului turistic educațional, *Clientul* are dreptul:

- a) să renunțe la program fără nici o penalizare (penalizările pentru transportul până la destinație nu intră în responsabilitatea *Mirunette*)
- b) să accepte recalcularea tarifului în funcție de numărul de înscriși până la acea dată;
- c) să aleagă un alt program turistic educațional de grup sau individual din oferta *Mirunette*, cu achitarea eventualei diferențe de tarif; sumele achitate până în momentul respectiv se vor transfera în contul înscrierii la noua variantă.

- Prin forță majoră, așa cum este definită legal, părțile înțeleg împrejurarea extraordinară, imprevizibilă și de neînălțurat, constatată de o autoritate competentă, petrecută la locul de desfășurare a programului turistic educațional, care afectează sau face imposibilă executarea obligațiilor asumate de către oricare parte contractantă. Forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă, pe perioada în care aceasta acționează, cu condiția ca aceasta să fie lipsită de culpă.

- Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă, cu condiția ca aceasta să fie comunicată în scris celeilalte părți, în cel mult 3 zile de la apariție și să fie susținută de un document oficial emis de autorități competente. Partea care invocă forța majoră va lua măsurile posibile în vederea limitării consecințelor acesteia.

- Dacă forța majoră se estimează că va depăși durata de 1 (una) lună, fiecare parte poate notifica cealaltă parte încetarea contractului pe deplin drept, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde despăgubiri celeilalte, ducându-și la îndeplinire obligațiile asumate prin contract până la data apariției cazului de forță majoră.

- *Mirunette* prelucrează datele personale ale *Clientului* și ale participantului doar pentru scopuri legitime, precum acela de a oferi și furniza serviciile solicitate de *Client*, de a identifica *Clientul* și participantul și pentru îmbunătățirea și dezvoltarea produselor și serviciilor. Prelucrarea datelor personale se întemeiază întotdeauna fie pe executarea prezentului contract, pe nevoia de a respecta o obligație legală, pe interesul legitim al *Mirunette* sau un interes public major sau, după caz, pe consimțământul explicit al *Clientului*. Datele personale sunt prelucrate pe tot parcursul relației contractuale și după finalizarea acesteia, cel puțin pe perioada impusă de prevederile legale aplicabile în domeniu, inclusiv, dar fără limitare, la dispozițiile privind arhivarea.

- *Clientul* beneficiază de dreptul la informare, rectificare, ștergerea datelor, restricționarea prelucrării, portabilitatea datelor; dreptul de a depune plângere; dreptul de retragere a consimțământului. Toate aceste drepturi pot fi exercitate prin transmiterea unei solicitări scrise la adresa poștală *Mirunette* sau pe e-mail la adresa datapersonale@mirunette.ro.

- Prin completarea formularului de înscriere online, *Clientul* (participant, părinte, tutore sau reprezentant legal al participantului pe timpul călătoriei) autorizează Organizatorul Extern al programului educațional să întreprindă orice acțiune necesară în caz de urgență medicală, costurile rezultate fiind în contul *Clientului* sau al societății de asigurare care a încheiat polița de asigurare medicală, în condițiile acesteia. Organizatorul Extern sau însoțitorul de grup (pentru programele de grup) au dreptul să acționeze „in loco parentis” în cazul unei decizii ce nu suportă amânare atât din punct de vedere medical, cât și de altă natură.

- Condițiile prezentului contract se aplică atât participantului la program, cât și părintelui sau reprezentantului legal al acestuia, în cazul în care participantul este minor. Persoanele care pot beneficia de aceste programe turistice educaționale sunt atât cele care au împlinit vârsta de 18 ani, cât și persoane minore, situație în care semnatarul contractului va fi părintele sau tutorele legal, care are obligația să explice participantului care sunt drepturile și obligațiile sale, iar în cazul în care minorul nu și le poate asuma, părintele/tutorele legal le ia asupra sa ca responsabilitate legală. Pentru programele turistice educaționale desfășurate în SUA, participanții sub 21 ani sunt considerați minori.

- În cazul în care din motive foarte întemeiate (inundații, epidemii, incidente de trafic, incendiu, cutremur, acte de terorism, lucrări de renovare, greve, depășirea capacității campusului sau/și alte cauze obiective) este absolut necesară schimbarea locației desfășurării programului turistic educațional sau chiar a programului în sine (excursii, destinații, schimbare clădire cazare, modificare zile sau orar de cursuri etc), această situație este acceptată de către *Client* pentru buna desfășurare a programului. Organizatorul Extern își rezervă dreptul de a adapta programul de cazare, studiu, activități și excursii în funcție de: condițiile meteo, numărul de participanți, condiții de trafic sau alte cauze obiective care ar putea împiedica buna desfășurare a programului.

- La sosire, participantul va depune o garanție returnabilă la finalul șederii, în cazul în care acesta nu a produs daune din vina sa. Orice daună produsă urmare a unui comportament neadecvat sau din neatenție se va cuantifica de către organizatori și plăti de către *Client* sau local, direct de către participant. Cuantumul garanției se va anunța înaintea plecării. Bani de buzunar sunt în gestiunea participantului sau cu acordul său, a personalului nominalizat local.

- La ieșirea din România, participantul trebuie să prezinte pașaport individual sau carte de identitate (în funcție de destinație), valabile până la data întoarcerii în țară. Pentru participanții minori (sub 18 ani) este necesară declarația notarială a ambilor părinți sau tutorelui legal prin care se specifică acordul acestora pentru călătoria minorului și datele persoanei căreia îi este dat în grijă pentru trecerea frontierei. Declarația notarială trebuie întocmită conform modelului oferit de *Mirunette*.

- În cazul asigurării complexe de călătorie incluse în program (dacă este cazul), polița de asigurare reprezintă contract direct cu *Clientul*, conform condițiilor societății de asigurare, iar răspunderea integrală o poartă aceasta. În cazul apariției necesității utilizării poliței, procedura de utilizare și/sau recuperare daună se urmează exclusiv și direct de către *Client*/beneficiarul poliței, în condițiile acesteia.

- În cazul în care *Clientul* a completat formularul de înscriere online se consideră că acesta a citit, a înțeles și este de acord cu termenii și condițiile din acest document

- Programele turistice educaționale nu constituie un pachet turistic în înțelesul Ord. 2/2018, Art. 3, al. 12 și 15, ci o excepție conform Art. 4 și drept urmare nu fac obiectul acesteia