

<p align="center"><b>Contract privind pachetul de servicii de călătorie</b></p> <p align="center">Nr.....</p> <p><b>Partea I - DISPOZIȚII SPECIALE</b></p> <p><b>Agencia de turism de tip organizatoare:</b></p> <p><b>JOIN UP RO SRL</b>, Cod unic de înregistrare 46332415 înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/11716/2022, sediul legal în București, Strada Vasile Lascăr nr. 178, sector 2, Cod poștal 020512, tel. +40 31 630 42 32, email: <a href="mailto:romania@joinup.ro">romania@joinup.ro</a>, licența de turism nr. 2618, eliberată de Ministerul Antreprenoriatului și Turismului la data de 10.08.2022, reprezentată legal prin Administrator – Albina Ovdii, denumită în continuare <b>Agencia organizatoare</b>,</p> <p>și <b>Călătorul sau Călătorii</b>, ale căror detalii sunt specificate în Partea I, art.1 a prezentului contract, denumiți individual sau colectiv ca fiind Călătorul, pe de altă parte, denumiți împreună ca <b>Părțile</b>, își exprimă acordul expres, neechivoc cu privire la încheierea prezentului Contract:</p> <p><b>1. Călătorul/Călătorii:</b></p> <p>(1) <i>Prenume, Nume:</i>.....  <i>Data nașterii:</i> .....  <i>Pașaport/Carte de identitate:</i> .....  <i>Numărul pașaportului/Cărții de identitate:</i>.....</p> <p>(2) <i>Prenume, Nume:</i>.....  <i>Data nașterii:</i> .....  <i>Pașaport/Carte de identitate:</i> .....  <i>Numărul pașaportului/Cărții de identitate:</i>.....</p> <p>(3) <i>Prenume, Nume:</i>.....  <i>Data nașterii:</i> .....  <i>Pașaport/Carte de identitate:</i> .....  <i>Numărul pașaportului/Cărții de identitate:</i>.....</p> <p>(4) <i>Prenume, Nume:</i>.....  <i>Data nașterii:</i> .....  <i>Pașaport/Carte de identitate:</i> .....</p>	<p align="center"><b>Agreement on Package travel service</b></p> <p align="center">No. ....</p> <p><b>Part I - SPECIAL PROVISIONS</b></p> <p><b>Tour operator:</b></p> <p><b>JOIN UP RO SRL</b>, registration number 46332415, registered with Trade Registry under no. J40/11716/2022, with its head office located at Bucharest, Strada Vasile Lascăr nr. 178, sector 2, Code 020512, tel. +40 31 630 42 32, email: <a href="mailto:romania@joinup.ro">romania@joinup.ro</a>, tourism licence no. 2618, issued by the Ministry of Entrepreneurship and Tourism on 10.08.2022, legally represented by the Administrator – Albina Ovdii, hereinafter referred to as – <b>Tour operator</b>,</p> <p>and <b>The Traveller or Travellers</b>, whose details are specified in Part I, Clause 1 of the Agreement, hereinafter individually or collectively referred to as – the <b>Traveller</b>, hereinafter to agree and accept the present contract:</p> <p><b>1. The Traveller (-s):</b></p> <p>(1) <i>Name, Surname:</i> .....  <i>Date of birth:</i>.....  <i>Passport/eID validity date</i> .....  <i>Passport/eID No.</i>.....</p> <p>(2) <i>Name, Surname:</i> .....  <i>Date of birth:</i>.....  <i>Passport/eID validity date</i> .....  <i>Passport/eID No.</i>.....</p> <p>(3) <i>Name, Surname:</i> .....  <i>Date of birth:</i>.....  <i>Passport/eID validity date</i> .....  <i>Passport/eID No.</i>.....</p> <p>(4) <i>Name, Surname:</i> .....  <i>Date of birth:</i>.....  <i>Passport/eID validity date</i> .....</p>
---	---

<p>Numărul pașaportului/Cărtii de identitate.....</p> <p>(5) Prenume, Nume:.....</p> <p>Data nașterii: .....</p> <p>Pașaport/Carte de identitate: .....</p> <p>Numărul pașaportului/Cărtii de identitate.....</p> <p>Datele de contact ale Călătorului responsabil sau, în cazul în călătorește un minor, ale minorului/persoanei responsabile pentru minor la locul său de reședință/cazare (dacă este cazul):</p> <p>Nume, prenume, număr de telefon, e-mail:.....</p>	<p>Passport/eID No. ....</p> <p>(5) Name, Surname: .....</p> <p>Date of birth: .....</p> <p>Passport/eID validity date .....</p> <p>Passport/eID No. ....</p> <p>Address and the contact details of the responsible Traveller or, if the minor is travelling, the minor's/person's responsible (if applicable):</p> <p>Name, surname, Phone number, e-mail:.....</p>
<p align="center"><b>2. INFORMAȚII DESPRE PACHET</b></p> <p>2.1. Destinația: .....</p> <p>2.2. Denumirea hotelului, categoria acestuia, numărul de nopți:.....</p> <p>2.3. Tipul camerei (SGL - Single, DBL - dublă):.....</p> <p>2.4. Detaliile rezervării (mic dejun/prânz/cină) .....</p> <p>2.5. Data plecării:.....</p> <p>2.6. Data de întoarcere: .....</p> <p>2.7. Detalii despre zbor  (1) Numărul zborului, bagaje de cală, bagaje de mână .....</p> <p>(2) Numărul zborului, bagaje de cală, bagaje de mână .....</p> <p>2.8. Cerințe speciale ale călătorului, agreeate de părți:.....</p>	<p align="center"><b>2. INFORMATION REGARDING THE PACKAGE</b></p> <p>2.1. Package destination:.....</p> <p>2.2. Hotel, hotel category, number of nights:.....</p> <p>2.3. Room type (SGL, DBL):.....</p> <p>2.4. Board (board - HB, AI):.....</p> <p>2.5. Departure date:.....</p> <p>2.6. Return date:.....</p> <p>2.7. Flight information  (1) flight info, checked in luggage, hand luggage.....</p> <p>(2) flight info, checked in luggage, hand luggage .....</p> <p>2.8. Special requirements of the Traveller, on which Parties have agreed:.....</p>
<p align="center"><b>3. PREȚUL</b></p> <p><b>3.1. PREȚUL TOTAL AL PACHETULUI: ..... EURO, respectiv ..... LEI.</b></p>	<p align="center"><b>3. THE PRICE</b></p> <p><b>3.1. TOTAL PACKAGE PRICE ..... EURO, equivalent ..... LEI.</b></p>

- 3.2. Plata în avans (*suma*):..... EURO ( ..... LEI)  
 3.3. Data plății în avans: .....  
 3.4. Modalitatea de plată (transfer bancar/card):  
 3.5. Rest de plată (*suma rămasă de plată*):.....EUR ( ..... LEI)  
 3.6. Data plății (*data plății finale*):.....

**IMPORTANT!** Atunci când călătoriți, pașaportul trebuie să fie valabil conform regulilor din țara de destinație, Călătorului i se poate solicita să dețină o viză, dovada vaccinării împotriva Covid-19 sau a certificatului de boală care atestă scutirea de la vaccinare sau dovada unui test negativ de Covid-19 și alte documente de călătorie. Vă rugăm să luați în considerare faptul că obținerea anumitor vize poate dura mai mult de 3 săptămâni.

Agenția organizatoare nu va fi răspunzătoare dacă Călătorul nu poate călători din cauza deciziei adoptată de către polițiștii de frontieră, ofițerii de la imigrări, furnizorii de servicii de manipulare la sol a aeronavelor sau de către alte servicii responsabile implicate.

## PARTEA II - DISPOZIȚII GENERALE

**Art.1.** Pachetul de servicii de călătorie (denumit în continuare **pachetul**) este asigurat de agenția de turism organizatoare Join UP RO SRL, denumită în continuare **Agenția organizatoare**. Agenția organizatoare este responsabilă să asigure derularea operativă a programelor și serviciilor, cu respectarea în totalitate a serviciilor prevăzute în program sau comanda **Călătorului** și are obligația să informeze corect Călătorii asupra serviciilor asigurate în program și condițiilor de participare la călătorie/vacanță.

### 2. Durata contractului

Art.2.1. Contractul va intra în vigoare în momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii

- 3.2. Prepayment (*sum of prepayment*):.... EURO ( ..... LEI)  
 3.3. Pay by (*date of prepayment*):  
 3.4. Payment types (with Bank transfer/card):  
 3.5. Balanced payment (*sum of final payment*):.....):.....EUR (LEI)  
 3.6. Pay by (*date of final payment*):.....

**IMPORTANT!** When travelling the passport must be valid according to the rules of the destination country. Depending on the requirements of the country of destination, the Traveller may be required to have a visa, Covid-19 vaccination or disease certificate or a proof of a negative Covid-19 test and other travel documents. Please note that obtaining a visa may take up to 3 weeks in some cases.

The Tour operator shall not be liable if the Traveller is not permitted to travel due to decision taken by border guard, migration, aircraft ground handling providers, or by other responsible services.

## II - GENERAL PROVISIONS

**Art.1.** The package of travel services (hereinafter referred to as the package) is provided by the Tour operator – Join UP RO SRL, hereinafter referred to as **Tour operator**. The Tour operator is responsible for ensuring the operational development of programs and services, according to the program or the order placed by the Traveller and has the responsibility to accurately inform the Travellers about the provided services and the conditions for the participation on a trip/vacation.

### 2. The duration of the contract

2.1. The Contract will become effective at the time of its signature by the Traveller or by accepting the contractual conditions of travel

de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță, prin telefon sau mijloace electronice.

Art.2.2. Prin semnarea prezentului contract, Călătorul recunoaște că a fost informat în prealabil, prin furnizarea, de către Agent/Agenția organizatoare a informațiilor precontractuale enumerate la art. 5 din OUG nr. 2/2018 *privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative - Anexa 2* a prezentului contract.

Art.2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

Art.2.4. Prezentul contract poate înceta la inițiativa Călătorului în orice moment, înainte de începerea executării pachetului, situație în care va plăti către Agenția organizatoare penalități, după cum urmează:

(1) Dacă contractul încetează cu mai mult de 30 de zile înainte de începerea executării pachetului, nu se percep penalități.

(2) În cazul în care Călătorul încetează contractul cu 14 – 30 de zile înainte de începerea sa, Călătorul va plăti penalități de 15% din valoarea totală a pachetului.

(3) În cazul în care Călătorul încetează contractul cu mai puțin de 14 zile înainte de începerea sa, atunci acesta va plăti Agenției organizatoare penalități de 100% din suma totală a pachetului.

Art.2.5. În mod excepțional, Călătorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul apariției unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. Prin circumstanțe inevitabile și extraordinare se înțelege o situație care nu poate fi controlată de partea care o invocă și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi

services, including those purchased at a distance, by phone or electronic means.

2.2. By signing the contract, the Traveller acknowledges that has been informed in advance by the Agent/Tour operator regarding the pre-contractual informations listed in art. 5 of the OUG nr. 2/2018 *related to the travel packages and associated travel services, as well as for the amendment of some other laws and regulations - Annex 2* of the contract.

Art.2.3. The contract terminates automatically upon the completion of the package, at the date mentioned in the travel documents.

Art.2.4. The contract may terminate at any time according to the Traveller's initiative, before the start of the execution of the package, in which case he will pay to the Tour operator the following penalties:

(1) If the contract is terminated 30 days or more before the start of the execution of the package, no penalties is applicable.

(2) If the Traveller terminates the contract between 14<sup>th</sup>-30<sup>th</sup> days before its start, the Traveller shall pay 10% penalties of the total value of the package.

(3) If the Traveller terminates the contract less than 14 days before its start, then he shall pay to the Tour operator 100% penalties of the total amount of the package.

Art.2.5. As an exception, the Traveller has the right to terminate this contract before the start of the package date, without paying any termination penalty in the event of the occurrence of unavoidable and extraordinary circumstances that occur at the place of destination or in its immediate vicinity and that significantly affect the performance of the Package or that significantly affect the transport of passengers to their destination. Unavoidable and extraordinary circumstances mean a situation which cannot be controlled by the party invoking it and the consequences of which

evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile (ca de exemplu instituirea unei perioade de carantină obligatorie la intrarea în țara de destinație).

Art.2.6. În situația prevăzută la art.2.5. de mai sus, Călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, fără însă a avea dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

Art.2.7. Agenția organizatoare poate înceta contractul 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:

(1) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agentul/Agenția organizatoare îl înștiințează pe Călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

(i) 20 de zile înainte de începerea pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6(șase) zile;

(ii) 7(șapte) zile înainte de executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2(două) și 6(șase) zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2(două) zile;

(2) Agenția organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează Călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea pachetului.

Art.2.8. Agentul/Agenția organizatoare va rambursa toate plățile către Călător prevăzute în prezentul capitol, în termen de cel mult 14 zile de la încetarea prezentului contract.

could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken (such as the establishment of a compulsory quarantine period upon entry into the country of destination).

Art.2.6. In the case mentioned in art.2.5. above, the Traveller is entitled to a full refund of any payment made for the package, without, however, being entitled to any additional compensation.

Art.2.7. The Tour operator may terminate the contract and may offer to the Traveller the full refund of all payments made for the package, without being liable for the payment of additional compensation in one of the following cases:

(1) the number of persons registered for participation in the respective package is less than the minimum number established in the contract, and the Agent/Tour operator notifies the Traveller regarding the termination of the contract within the term set in the contract, but no later than:

(i) 20 days before the start date of the package, in case the duration of the trips is longer than 6 (six) days;

(ii) 7 (seven) days before the start of the package, in the case of trips lasting between 2 (two) and 6 (six) days;

(iii) 48 hours before the start of the package, in case of trips lasting less than 2(two) days;

(2) The Tour operator cannot perform the contract due to some unavoidable and extraordinary circumstances and notifies the Traveller about the termination of the contract, without any delay and before the start of the package.

Art.2.8. Agent/The Tour operator shall reimburse all the payments provided in this chapter to the Traveller, no later than 14 days after the termination of the contract.

### 3. Modalități de plată

Art.3.1 Plata pachetului se va efectua de către Călător în LEI, la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii.

Art.3.2. Plata pachetului care formează obiectul prezentului contract se va efectua de către Călător prin transfer bancar/card, astfel cum este precizat art.3 – Partea I – Dispoziții speciale. Toate costurile bancare (comisioane etc.) aferente plății pachetului vor fi suportate de către Călător.

Art.3.3. Pentru fiecare zi de întârziere la plata pachetului, Călătorul va achita către Agenția organizatoare penalități în cuantum de 0,05% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

Art.3.4. Plata pachetului privind serviciile de călătorie interne (cu destinația în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG Nr. 8/2009 *privind acordarea voucherelor de vacanță*, a Normelor metodologice și anexelor acesteia. În situația în care Călătorul renunță la pachetul de servicii de calatorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția organizatoare îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la prețul inițial, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor art.2.4 din contract sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la un pret mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care vor fi scăzute penalitățile aferente, Călătorul fiind obligat la plata diferenței de preț.

Art.3.5. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minimum și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

Art.3.6. În situația în care Călătorul renunță definitiv la pachetul care formează obiectul prezentului contract, în conformitate cu prevederile OUG Nr. 8/2009 *privind acordarea*

### 3. Types of payment

Art.3.1.The payment of the package shall be made by the Traveller in LEI, at the reference rate of the National Bank of Romania from the day of the issuing the invoice.

Art.3.2. The payment of the package that forms the object of the contract shall be made by the Traveller by bank transfer/card/cash, as specified in Art.3 – Part I – Special provisions. All bank costs (commissions, etc.) related to the payment of the package will be borne by the Traveller.

Art.3.3. For each day of delay in the payment of the package, the Traveller shall pay to the Tour operator penalties in the amount of 0,05% for each day of delay, applied to the unpaid amount.

Art.3.4. The payment of the package regarding the domestic destination (with destination located in Romania) can be also made using the holiday tickets. The payment of the travel services is made in compliance with the provisions of OUG No.8/2009 *regarding the granting of holiday tickets, the Methodological Norms and its annexes*. If the Traveller quits the package of travel services purchased using the holiday tickets, the Tour operator may offer him a package of travel services at the initial price, less the related penalties, calculated according to the provision of art.2.4 of the contract or it may offer to the Traveller a package of travel services for a higher price than the price of the package initially purchased, from which the related penalties will be deducted, the Traveller being obliged to pay the price difference.

Art.3.5. The package of travel services that can be purchased using the holiday tickets shall include accommodation services (minimum and mandatory), public catering, transport, spa treatment, leisure, all being executed in Romania.

Art.3.6.In the event that the Traveller definitively gives up the package that forms the object of this contract, in accordance with the provisions of OUG No.8/2009 *regarding the*

*voucherelor de vacanță*, Agenția organizatoare nu poate restitui acestuia voucherele de vacanță și nici nu poate acorda Călătorului contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite Călătorului de către Agenția organizatoare, în cazul renunțării definitive la Pachet, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG Nr. 215/2009 *pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță*.

#### **4. Drepturile și obligațiile Agenției organizatoare**

Art.4.1. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, din motive care nu sunt imputabile Agenției organizatoare, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea unității de cazare, Agenția organizatoare are obligația de a informa Călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de începerea executării pachetului, cu excepția cazurilor menționate la art. 4.4. alin.(1) literele a), b), c), când informarea se va face în timp util, într-un termen rezonabil, pentru a permite Călătorului să decidă cu privire la începerea pachetului.

Art.4.2 În situația achiziționării unui pachet având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian (compania aeriană) are dreptul de a modifica orele de zbor, fără acordul Agentului/Agenției organizatoare. În acest caz, Agentul/Agenția organizatoare nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în pachet. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste Călătorii conform dispozițiilor Regulamentului Parlamentului European Nr. 261/2004 implementat prin Hotărârea Nr. 1912/2006 *privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004, care stabilește reguli comune privind compensarea și asistența acordate pasagerilor în cazul refuzului la îmbarcare și al*

*granting of holiday tickets*, the Tour operator cannot return to the Traveller the holiday tickets and it cannot pay to the Traveller the equivalents of the holiday tickets, in cash. The holiday tickets can be returned to the Traveller by the Tour operator, in case of final renunciation of the Package, only if they have not been sent to the issuer of holiday tickets according to the legal procedure established by the HG No.215/2009 *for the approval of the Methodological Norms on granting holiday tickets*.

#### **4. The rights and obligations of the Tour operator**

Art.4.1. In case of modification of one of the essential provisions of the contract, for reasons not attributed to the Tour operator, such as: the services included in the package, the dates of travel, the modification of the accommodation unit, the Tour operator has the obligation to inform the Traveller at least 15 days before the start of the package, except in the cases mentioned in art.4.4. para. (1) letters a), b), c), when the information will be made in due time, within a reasonable time, to allow the Traveller to decide about the commencement of the package.

Art.4.2. In case of purchasing a package consisting of air transportation too, the air carrier (airline) has the right to change the flight hours, without the consent of the Agent/ Tour operator. In this case, the Agent/Tour operator is not responsible for the difference in time of the taking-off/landing of the planes than the one stated in the package. For these delays, the airline is obliged to assist Travellers in accordance with the provisions of Regulation of the European Parliament No.261/2004 implemented by Decision No. 1912/2006 on the establishment of measures to ensure the application of Regulation (EC) No. Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004, which establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and cancellation or delay of flights and repealing Regulation (EEC) No.295/91. Any

*anulării sau întârzierii zborurilor și care abrogă Regulamentul (CEE) nr. 295/91.* Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră sub competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager (Călător) și transportator. În cazul acestor pachete, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului ca urmare a insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a transportatorului aerian, Agenția organizatoare va depune toate diligențele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi soluții alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agenția organizatoare este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate Călătorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene conform dispozițiilor Regulamentului Parlamentului European Nr.261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

Art.4.3. În situația achiziționării unui pachet care conține un produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (de exemplu: o punte inferioară, una superioară, mai spre pupă sau spre provă, etc.), dar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, situație în care Călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod, având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat inițial. De asemenea, pot exista situații în care linia de croazieră (transportatorul) poate să modifice categoria cabinei (în special la cabinele din categoria Guarantee) cu o cabină superioară ca și cea rezervată inițial (cabina exterioară/balcon în loc de cabina interioară, suită în loc de balcon, etc.), operație denumită upgrade, caz în care Călătorul nu va trebui să plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei de croazieră.

Art.4.4. (1) Agenția organizatoare poate modifica prețul contractului oricând după încheierea acestuia, în sensul majorării sau micșorării prețului, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor

issue concerning the operation of the flight and the actions related to it are under the competence and responsibility of the airline, the air ticket representing the contract between the passenger (the Traveller) and the airline. In the case of these packages, the day of departure and the day of arrival are not considered as travel days, as they are intended for transport. In case of cancellation of the flight as a result of insolvency, bankruptcy, liquidation or inability to pay the airline, the Tour operator will do all due diligence and will act in good faith to provide alternative solutions for the performance of the services. However, the Tour operator is exempted from any liability for any damage, of any kind, caused to Travellers, these damages being attributed to the airline according to the provisions of the European Parliament Regulation No.261/04 implemented by HG No.1912/2006.

Art.4.3. In the event of the purchase of a package containing a cruise product, the cruise line may modify, for reasons related to the safety of navigation, the cabin number and its location on the decks (for example: a lower deck, an upper one, more towards the stern or towards the bow, etc.), but with a cabin of the same category as the one originally reserved, in which case the Traveller will not be compensated in any way, given that it is the same type of cabin as the one originally booked. There may also be situations in which the cruise line (carrier) may change the cabin category (especially in the cabins of the Guarantee category) with an upper cabin as the one originally booked (the outer cabin/balcony instead of the inner cabin, suite instead of balcony, etc.), an operation which is called an upgrade, in which case the Passenger shall not have to pay for the upgrade, being a bonus from the cruise line.

Art.4.4.(1) The Tour operator may modify the price of the contract at any time after its conclusion, in order to increase or decrease the price, as the case may be, showing the calculation mode of the increased or decreased



de preț și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

(2) În situația în care creșterea prețului este mai mică de 8%, Călătorul are obligația de a achita diferența de preț în termen de cel mult 48 de ore de la transmiterea notificării de către Agenția organizatoare.

(3) În situația în care Călătorul nu se prezintă în termenul de 48 de ore precizat mai sus, de la transmiterea notificării de către Agenția organizatoare, pentru a achita restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute în contract.

(4) Călătorul nu poate înceta prezentul contract dacă Agenția organizatoare modifică prețul contractului conform prezentului articol decât în condițiile prevăzute de acesta, respectiv cu plata penalizărilor aferente, conform art. 2.4. de mai sus – Partea II – Condiții generale.

(5) În situația în care creșterea prețului pachetului este mai mare de 8%, Călătorul are posibilitatea ca, în termen de 48 de ore, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În cazul în care încetează prezentul contract, Călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenția organizatoare. În cazul în care Călătorul nu accepta un alt pachet, Agenția organizatoare va rambursa toate sumele achitate de către sau pe seama Călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data încetării contractului.

price and only if the modification takes place as a result of the changes related to:

a) the price of the passenger transport is resulting from the cost of the fuel or other energy sources;

b) the fees or charges applicable to the travel services included in the contract, imposed by third parties who are not directly involved in the execution of the package, including tourist taxes, landing charges or the boarding or disembarking fees at ports and airports.

c) the relevant exchange rate for the package.

(2) If the price increase is less than 8%, the Traveller has the obligation to pay the price difference within 48 hours from transmission of the notification by the Tour operator.

(3) If the Traveller does not present himself within the 48 hour period specified above, from the transmission of the notification by the Tour operator, in order to pay the balance of the payment, the contract is considered terminated by right, and the Tour operator has the right to cancel the reservations made .

for the benefit of the Traveller, with the retention of the penalties provided in the contract.

(4) The Traveller may not terminate this contract if the Tour operator changes the price of the contract according to this article only under the conditions provided by § respectively with the payment of the related penalties, according to art.2.4. above – Part II – General conditions.

(5) In the case that the increase of the price of the package is more than 8%, the Traveller has the right within 48 hours to accept the proposed modification or to terminate the contract without paying any termination penalty. If the contract is terminated, the Traveller may accept another package if is offered by the Tour operator. If the Traveller does not accept another package, the Tour operator shall reimburse all the amounts paid by or on behalf of the Traveller, without any delay and, in any case, no later than 14 days from the date of termination of the contract.

(6) În situația în care, până la data începerii pachetului, costurile relevante scad, Călătorul va beneficia de reducerea corespunzătoare a prețului.

(7) În nicio situație, prețurile stabilite în prezentul contract nu pot fi majorate în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data începerii pachetului.

(8) Agenția organizatoare este răspunzătoare de executarea pachetului care formează obiectul prezentului contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de Agenția organizatoare însăși sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor situații:

(i) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul contract se datorează Călătorului;

(ii) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția organizatoare, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accidente, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor de către toți participanții. Agenția organizatoare nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Călătorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului, în temeiul actelor normative specifice;

(iii) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

Art.4.5. (1) Agenția organizatoare va furniza Călătorului, prin email/telefon, cu suficient timp înainte de începerea executării pachetului: toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru

(6) If by the date of the commencement of the package the relevant costs are decreasing, the Traveller shall accordingly benefit of the price reduction.

(7) Under no circumstances may the prices set out in this contract be increased during the 20 calendar days preceding the commencement date of the package.

(8) The Tour operator shall be responsible for the performance of the package covered by the contract, even if the services are going to be provided by the Tour operator itself or by another travel service provider, except in the following cases:

(i) when the failure to fulfill the performance or the improper performance of the obligations assumed through the contract is due to the Traveller.

(ii) when the failure to fulfill the obligations is due to force majeure or circumstances which neither the Tour operator nor the service providers could foresee or avoid, including but not limited to: change of the airline regarding the timetable or itinerary, delays in the traffic of the means of transport, failure of the means of transport, accidents, blockages, works or repairs on public roads, failure to comply with the minimum group as a result of last-minute waivers or failure to obtain the visas by all participants. The Tour operator is not liable for the damages caused to the Traveller as a result of flight delays (including charters), loss of luggage and other circumstances being in the exclusive responsibility of the carrier, under specific regulatory acts;

(iii) when the failure to fulfill the obligations is due to a third party unrelated to the provision of the services provided for in the contract, and the causes which lead to the failure to fulfill the obligations are unforeseeable and unavoidable.

Art.4.5.(1)The Tour operator shall provide the Traveller, by email/phone, with sufficient time before the start of the package execution: all the necessary receipts, tickets and tickets, information of the scheduled time of departure and, where appropriate, the deadline for the

înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

(2) Călătorul se obligă să anunțe Agentul/Agenția organizatoare dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului contract, și anume telefon/email. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agenția organizatoare/ Agent pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de rezervarea efectuată.

Art.4.6. Agenția organizatoare acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate Călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

(1) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară.

(2) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea Călătorului în identificarea unor servicii de călătorie alternative. Agenția organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență, în cazul în care Călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu poate depăși, în niciun caz, costurile efective suportate de Agenția organizatoare.

Art.4.7. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția organizatoare oferă, 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. Dacă modificarea nu este semnificativă, Călătorul nu poate înceta prezentul contract decât cu

registrare, as well as the scheduled hours of the intermediate stops, transport and arrival.

(2) The Traveller undertakes to notify the Tour operator/Agency if he has changed his contact details confirmed at the time of the execution of the contract, namely the phone number/email address. These are the only ways of communication with the client and they will be used by the Tour operator/Agent in order to transmit various information related to the reservation.

Art.4.6. The Tour operator shall provide adequate assistance without any delay to the Traveller being in difficulty, in the event of force majeure or an event which neither the Tour operator, nor the supplier or the service provider, with all due appropriate effort, could foresee or avoid, in particular regarding the following:

(1) providing appropriate information regarding the health services, local authorities and consular assistance.

(2) ensuring the distance communication (electronic communication) and assisting the Traveller in identifying some other alternative travel services. The Tour operator has the possibility to claim a reasonable commission for such assistance, in the case that the Traveller caused the situation of difficulty intentionally or through his own negligence. The commission may, in no case, exceed the actual costs incurred by the Tour operator.

Art.4.7. When a significant part of the travel services cannot be performed as agreed in the contract, the Tour operator shall offer, without any additional costs for the Traveller, alternative services in order to continue the Package, as close as possible to the equivalent or better than that specified in the contract, including the situation in which the returning of the Traveller at the departure point was not provided as agreed. If the modification is not significant, the Traveller can only terminate the present contract with the application of the appropriate penalties according to the

aplicarea penalizarilor prevăzute la art.2.4 de mai sus – Partea II – Condiții generale.

Art.4.8. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția organizatoare acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate refuza serviciile alternative propuse numai în situația în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

Art.4.9. În situația în care Agenția organizatoare nu poate furniza servicii alternative sau Călătorul refuză serviciile alternative propuse de aceasta în conformitate cu art.4.8. de mai sus, al doilea paragraf, Călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta prezentul contract.

Art.4.10. Dacă Pachetul include transportul de pasageri, Agenția organizatoare asigură de asemenea, în temeiul art.18 alin.(1) din OG Nr.2/2018, precum și în cazurile prevăzute la art.4.8. și 4.9. din prezentul contract, repatrierea Călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.

## **5. Drepturile și obligațiile Călătorului**

Art.5.1. (1) În situația în care Călătorul nu poate să participe la călătoria contractată prin intermediul pachetului, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, Călătorul are dreptul să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului contractat, cu obligația de a notifica în scris Agenția organizatoare cu cel puțin 7(șapte) zile înainte de începerea executării pachetului. Agenția organizatoare informează persoana care transferă contractul (cedentul) cu privire la costurile efective ale transferului.

(2) În această situație, între Călătorul semnatar al prezentului contract (cedent), terța persoană (cesionarul) și Agenția organizatoare

provisions of the art.2.4. from above – Part II – General conditions.

Art.4.8. If the proposed alternative services determined is a package of a lower quality than that specified in this contract, the Tour operator shall grant the Traveller an appropriate price reduction. The Traveller may refuse the proposed alternative services only if they are not comparable to what has been agreed in this contract or the granted price reduction is not appropriate.

Art.4.9. If the Tour operator can't provide alternative services or the Traveller refuses the proposed alternative services according to the art.4.8. above, the second paragraph, then the Traveller has the right, as the case may be, to a price reduction and/or a compensation, without terminating contract.

Art.4.10. If the Package includes the transportation of the passengers, the Tour operator shall also ensure, pursuant to art.18 para.(1) of OG Nr.2/2018, as well in the cases provided for in art.4.8. and 4.9. of this contract, the repatriation of the Traveller with equivalent transportation, without undue delay and without any additional costs for the Traveller.

## **5. The rights and obligations of the Traveller**

Art.5.1. (1) In the event that the Traveller is not able to participate in the contracted trip according to the package, no matter what are the reasons not being able to participate, the Traveller has the right to assign the contract to a third person who meets all the conditions applicable to the contracted package, being obliged to notify the Tour operator in writing with at least 7(seven) days before the start of the package. The Tour operator shall inform the the person transferring the contract (transferor) about the actual costs of the transfer.

(2) In this situation, between the Traveller who signed this contract (assignor), the third person (the assignee) and the Tour operator (assigned

(contractant cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul cesionat. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenția organizatoare (contractantului cedat).

(3) Călătorul care cedează Pachetul care formează obiectul prezentului contract, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisionaleor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer (taxă modificare nume, taxă anulare, etc).

(4) Dacă mijlocul de transport pentru executarea Pachetului este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian (compania aeriană) permite această modificare.

Art.5.2. Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate, interdicție instituită de prevederile art.7 alin.1 din OG Nr.8/2009 *privind acordarea voucherelor de vacanță*.

Art.5.3. În cazul pachetelor având ca obiect sejururi de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12:00 a zilei de ieșire (sau în funcție de orele practicate de furnizorul de cazare), informații înscrise pe documentele de călătorie (voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus sunt în sarcina exclusivă a Călătorului.

Art.5.4. În cazul în care Călătorul a achiziționat un produs de tip "croazieră", acesta trebuie să ajungă în orașul de plecare cu cel puțin o zi înainte de îmbarcare pentru a evita neplăcerile sau chiar pierderea croazierei.

contractor) a contract of assignment there will be concluded regarding the assigned package. The responsibility for the execution of the assignment contract belong, as the case may be, either of the transferor or the transferee, and never of the Tour operator (the transferring contractor).

(3) The Traveller who assigns the Package that forms the object of this contract, as well as the assignee are jointly and severally liable for the payment of the balance and all the commission, tariffs and other additional costs generated by this transfer (name modification fee, cancellation fee etc).

(4) If the transportation used for the execution of the package is the aircraft, the assignment may be carried out only if the airline allows this change.

Art.5.2.The travel services paid in whole or in part using the holiday tickets cannot be assigned, this prohibition being established by the provisions of art.7 para.1 of OUG No.8/2009 *regarding the granting of holiday tickets*.

Art.5.3. In the case of the packages related to leisure and/or treatment located in Romania, the Traveller has the obligation to comply with the following schedule of services: the accommodation is usually made at 18:00 on the day of entry and usually end at 12:00 on the day of exit (or depending on the hours established by the accommodation provider), information written on the travel documents (voucher or on the leisure voucher and/or treatment ticket etc). Any additional costs generated by the non-vacating of the accommodation rooms by the hours specified above are the sole responsibility of the Traveller.

Art.5.4. If the Traveller purchased a product type – "cruise", he must arrive in the city of departure with at least one day before the boarding in order to avoid any inconvenience or loss of the cruise.

Art.5.5. În situația în care prețul total al pachetului menționat la Partea I – Dispoziții speciale din contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, Călătorul poate:

- (i) să accepte modificarea propusă;
- (ii) să înceteze contractul, fără a plăti vreo penalitate. În cazul în care încetează prezentul contract, Călătorul poate accepta un alt pachet oferit de Agenția organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

Art.5.6. Călătorul este obligat să comunice Agenției organizatoare, într-un termen rezonabil, hotărârea sa cu privire la încetarea contractului fără plata penalităților sau acceptarea noilor condiții ale contractului, în cazul reducerii de preț care corespunde unei scăderi a costurilor prevăzute la art.4.4. alin.(1) literele a)-c), reducere care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea pachetului. În această situație, Agenția organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată Călătorului. La cererea Călătorului, Agenția organizatoare prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

Art.5.7. În cazul în care Călătorul decide să execute pachetul asupra căruia s-au operat modificări în condițiile art.4.1 se consideră că toate modificările au fost acceptate, iar Călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

Art.5.8. În cazul în care Călătorul încetează contractul în temeiul art.5.5 și 5.6. sau Agenția organizatoare anulează pachetul înaintea datei de începere, Călătorul are dreptul:

- (1) să accepte un alt pachet, de calitate echivalentă sau superioară, la același preț, propus de Agenția organizatoare;
- (2) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenția organizatoare, cu rambursarea diferenței de preț dintre cele două Pachete, luându-se în considerare prețul acestora la momentul încheierii noului contract de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie;

Art.5.5. If the total price of the package referred to in Part I – Special provisions of the contract is increased by more than 8%, no matter of the reasons for such increase, the Traveller may:

- (i) accept the proposed modification;
- (ii) terminate the contract, without paying any penalty. In the event of termination of the present contract, the Traveller may accept another package offered by the Tour operator, if possible, of an equivalent or higher quality.

Art.5.6. The Traveller is obliged to communicate to the Tour operator, within a reasonable time, his decision regarding the termination of the contract without paying the penalties or the acceptance of the new conditions of the contract, in case of a price reduction corresponding to a decrease of the costs provided for in art. 4.4. para.(1) points (a) to (c), a reduction applied after the execution of the contract and before the start of the package. In this situation, the Tour operator is entitled to deduct the actual administrative expenses from the amount reimbursed to the Traveller. Upon Traveller`s request, the Tour operator shall submit the evidences of the respective administrative expenses.

Art.5.7. If the Traveller decides to execute the modified package according to the conditions of art.4.1, it is considered that all the modifications have been accepted and the Traveller cannot claim further compensation due to such modifications.

Art.5.8. If the Traveller terminates the contract pursuant to Art.5.5 and 5.6. or the Tour operator cancels the package before the start date, the Traveller has the right:

- (1) to accept another package, of an equivalent or higher quality, at the same price, proposed by the Tour operator;
- (2) to accept a lower quality package for travel services proposed by the Tour operator, with reimbursement of the price difference between of those two packages, taking into account their price at the execution of the contract for the new package for the travel services.

(3) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

Art.5.9. Agenția organizatoare poate înceta contractul 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:

(1) anularea a fost consecința nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract (dacă este cazul), iar Agenția organizatoare a informat în scris Călătorul în conformitate cu prevederile prezentului contract, după cum urmează:

(i) cu 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul pachetelor care conțin călătorii care durează mai mult de 6(șase) zile;

(ii) cu 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul celor care durează între 2 (două) și 6 (șase) zile;

(iii) cu 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul celor care durează mai puțin de 2(două) zile;

(2) anularea a fost rezultatul unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate, în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la art.4.4 alin. (1) litera b);

(3) anularea a avut loc din vina Călătorului.

Art.5.10. Călătorul are dreptul să înceteze contractul, în orice moment, în tot sau în parte, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. 6, cu excepția cazurilor de forță majoră, definite potrivit legii.

Art.5.11. Agenția organizatoare va îndeplini cerințele Călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Călător. În situația în care Călătorul solicită nemotivat schimbarea

(3) to receive all sums paid under the contract.

Art.5.9. The Tour operator may terminate the contract and it can offer to the Traveller a full refund of all payments made for the package, but is not liable for the payment of any additional compensation, in one of the following cases:

(1) the cancellation was the consequence of the failure to achieve the minimum number of persons mentioned in the contract (if applicable), and the Tour operator informed the Traveller in writing in accordance with the provisions of the present contract, as follows:

(i) 20 days before the commencement of the package, in the case of packages containing trips lasting more than 6 (six) days;

(ii) 7 (seven) days before the commencement of the package, for the trips which are lasting between 2(two) and 6(six) days;

(iii) 48 hours before the commencement of the package, for the trips which are lasting less than 2 (two) days;

(2) the cancellation was a result of a case of force majeure (unforeseeable circumstances, independent of the will of the person invoking them and the consequences of which could not be avoided, despite any efforts made, in which case overbookings are not included, in this situation the responsibility lies with the airline or the accommodation unit) or some of the causes stipulated in art. 4.4 para. (1) point (b);

(3) the cancellation occurred due to the Traveller's fault.

Art.5.10. The Traveller has the right to terminate this contract, at any time, in whole or in part, and if the termination is attributable to him, the Traveller is obliged to compensate the Tour operator for the damages caused to it, according to the provisions of Chapter 6, except for the cases of force majeure, defined according to the law.

Art.5.11. The Tour operator shall meet the Traveller's requirements according to its possibilities, any price difference being borne by the Traveller. If the Traveller requests without any reason to change the hotel, the

hotelului, structurii camerelor, a perioadei de cazare sau a oricăror altor servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. 6 din prezentul contract și încheierea unui nou contract. De asemenea, în situația în care Călătorul alege să modifice hotelul ales inițial și achitat, fără acordul scris, prealabil al Agenția organizatoare, aceasta echivalează cu încetarea/denunțarea unilaterală a contractului, și cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. 6 din prezentul contract și încheierea unui nou contract.

Art.5.12. Călătorul este obligat 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 organizatoare.

Art.5.13. (1) Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenția organizatoare (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc), în vederea acordării serviciilor de călătorie.

(2) În cazul în care Călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

Art.5.14. Călătorul înțelege că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția organizatoare nu are nici o responsabilitate asupra acestor prestații. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, Călătorul ia act și este de acord cu aceasta.

Art.5.15. Dacă pentru executarea pachetului este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (ca de exemplu: călătorește împreună cu minor/minori, situația în care numele Călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), atunci Călătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale de aceste situații particulare.

structure of the room, the period of accommodation or any other services, this is the equivalent to the termination of the contract, the penalties provided for in Chapter 6 applies and a new contract will be executed. Furthermore, if the Traveller chooses to modify the hotel initially chosen and already paid for, without the prior written consent of the Tour operator, in this situation is the equivalence of termination of the contract, and the applicable penalties provided for in Chapter 6 of this contract and the execution of a new contract will apply.

Art.5.12. The Traveller is obliged to pay at the reception of the hotel unit the resort fee, the sanitation fee, as well as other local taxes, without being able to claim compensation or the refund of these amounts from the Tour operator.

Art.5.13.(1) The Traveller is obliged to present at the reception of the hotel unit his identity documents, as well as the travel document issued by the Tour operator (voucher, leisure ticket and/or treatment etc), in order to receive the travel services.

(2) If the Traveller benefits of leisure and treatment tickets, he is obliged to present at the reception of the hotel unit the referral ticket from the family doctor and the proof of payment of social security contributions, up-to-date.

Art.5.14.The Traveller understands that the purchased services which are not part of this contract, are under the strict responsibility of the local provider, are governed by the laws of the destination country, and the Tour operator has no responsibility regarding these services. The classification of the accommodation units and means of transport are the official ones for each country, and the Traveller takes note and agrees with this.

Art.5.15. If for the execution of the package is necessary that the Traveller to fulfill additional formalities (such as: he is travelling with a minor/minors, the situation in which the name of the Traveller is modified as a result of its marriage/dissolution of the marriage, etc), then the Traveller has the obligation to fulfill all the legal requirements of these particular



Pentru o informare optimă, Agenția organizatoare recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). De asemenea, în cazul pachetelor având anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția organizatoare recomandă consultarea site-ului: [www.mae.ro](http://www.mae.ro), pentru obținerea informațiilor complete privind regimul vizelor. În situația în care Călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea executării pachetului, care nu sunt în sarcina Agenția organizatoare (de exemplu necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport sau/și carte de identitate valabile sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității executării pachetului.

Art.5.16. În situația în care o singură persoană contractează pachetul pentru un număr mai mare de călători, termenii și condițiile generale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

Art.5.17. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția organizatoare nu este răspunzătoare de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ca urmare a nerespectării acestui articol.

Art.5.18. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la plecare cât și la întoarcere, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul pachetului contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Călător a condițiilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

Art.5.19. Călătorul este obligat de a comunica Agenției/Agenția organizatoare orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării pachetului, în conformitate cu prevederile art.7 din contract.

situations. For a better information, the Tour operator also is recommending to consult the [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) website.

Furthermore, in the case of the packages includes certain destination that requires a visa, the Tour operator recommends to consult the website: [www.mae.ro](http://www.mae.ro), in order to obtain complete information regarding the visa requirements. If the Traveller does not inform himself about the additional formalities required for the execution of the package, which are not the responsibility of the Tour operator (for example, the requirement of obtaining the visa or the necessity to have a valid passport and/or identity card or any other additional documents – these mentioned situations are for example only), the Tour operator is exempted from any liability in case of not being able to execute the package.

Art.5.16. If a single person contracts the package for a bigger number of passengers, the general terms and conditions shall automatically extend to the entire group for which the services have been paid for.

Art.5.17. The Traveller is obliged to use the means of transportation, the hotel room and its goods as a good owner and according to their destination. The Tour operator is not liable for any damages caused or injury suffered by the Traveller as a result of non-compliance with this article.

Art.5.18. The Traveller has the obligation to respect the departure and returning date and time established during the contracted package. All expenses and damages caused as a result of a non-compliance by the Traveller with the conditions regarding the meeting places and schedules, will be borne by him.

Art.5.19. The Traveller is obliged to communicate to the Agency/Tour operator any non-conformity that he meets during the execution of the package, in accordance with the provisions of art.7 of the contract.

## 6. Renunțări, penalizări, despăgubiri

Art.6.1. (1) În situația în care Călătorul renunță din vina sa la pachetul care formează obiectul prezentului contract, va achita Agenției organizatoare penalizările enunțate la art.2.4. din contract. Penalizările prevăzute la art.2.4. alin.(3) se aplică și pentru situația în care anularea pachetului de către Călător se face:

- (i) În cazul în care Călătorul nu se prezintă la programul stabilit prin pachet;
- (ii) în cazul în care Călătorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției organizatoare;
- (iii) în cazul în care Călătorul nu respectă condițiile generale ale Agenției organizatoare, prezintă acte incomplete sau false, nu are pașaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

(2) Aceste penalizări se aplică la prețul pachetului, menționat la art.3 – Partea I – Dispoziții speciale din prezentul contract.

(3) Agenția organizatoare are dreptul de a reține penalitățile aplicabile din sumele achitate de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată. Comisionul Agenției organizatoare nu va fi reținut când anularea intervine din culpa sa exclusivă.

Art.6.2. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și 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 se află în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.

Art.6.3. Dacă pentru achiziționarea pachetului au fost utilizate și vouchere de vacanță, sau pachetul a fost achiziționat prin utilizarea fondurilor bănești plus vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă

## 6. Waivers, penalties, compensations

Art.6.1. (1) In the event that the Traveller gives up due to his fault on the package that forms the object of this contract, he shall pay to the Tour operator the penalties set out in art.2.4. of the contract. The penalties provided for in art.2.4. para.(3) shall also apply in the situation in which the cancellation of the package by the Traveller is made:

- (i) if the Traveller does not present himself according to the schedule established in the package.
- (ii) if the Traveller is not allowed to cross one of the borders on the route of the trip, for reasons which are exclusively related to him or for reasons which cannot be attributed to the Tour operator.
- (iii) if the Traveller does not comply with the general conditions of the Tour operator, is presenting incomplete or false documents, does not own a passport or does not pay the trip in full within the stipulated terms.

(2) These penalties shall apply to the price of the package, referred to in art.3 – Part I – Special provisions of this contract.

(3) The Tour operator has the right to withhold the applicable penalties from the amounts paid by the Traveller, without the intervention of any court. The Tour operator's commission shall not be withheld when the cancellation occurs through its sole fault.

Art.6.2. The penalties equal to the price of the contract are also applied if the Traveller does not arrive on time at the airport or at the place of departure/destination, if he is not able to leave on the trip because his personal documents, required for the trip are not in accordance with the legal norms or he is unable to leave the territory of the country, being denied by the border police for other reasons related to his person.

Art.6.3. If for the purchasing of the package the holiday tickets have been used, or the package was purchased by using funds plus holiday tickets, the penalty shall be deducted first of all from the value of the holiday tickets. If the penalty is higher than the value of the holiday

penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie, nici în vouchere de vacanță, și nici în numerar, în cazul în care Călătorul nu dorește un alt pachet. În situația în care Călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt pachet, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor de vacanță și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou pachet. Termenul în care Călătorul poate solicita noul pachet este de cel mult 1 lună de la data încetării contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale, sau, cel mai târziu la data expirării voucherelor de vacanță, dacă acestea expiră într-un termen mai mic de 1 lună. Voucherele de vacanță pot fi folosite doar pe teritoriul României, și sunt netransmisibile. În cazul în care Călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția organizatoare nu îi mai poate oferi acestuia niciun alt pachet.

Art.6.4. În situația în care Călătorul care a contractat un pachet de la Agenția organizatoare, a achitat un avans și nu se prezintă în termenul specificat în contract/ofertă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita tranșele aferente restante sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la art.6.1.

Art.6.5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului, Călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia, dacă există.

Art.6.6. În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv va suporta toate aceste cheltuieli.

tickets, the difference exceeding the value of the holiday tickets shall be withheld from the amount paid using other payment methods. If the value of holiday tickets is higher than the amount of penalty, the money difference is not refunded, neither in holiday tickets, nor in cash, if the Traveller does not want another package. If the Traveller wants to purchase another package, for a later period, then the difference between the value of the holiday tickets and the value of the penalty shall be used for this new package. The term in which the Traveller can request the new package is no more than 1 month calculated from the date of termination of the contract/waiver of the initial travel services, or latest on the expiry date of the holiday tickets, if they expire within a period of less than 1 month. The holiday tickets can be used in Romanian only, and are non-transferable. If the Traveller does not express his option during this period, the Tour operator may no longer offer him any other package.

Art.6.4. If the Traveller who contracted the package from the Tour operator, has paid an amount in advance and does not present himself within the term specified in the contract/offer or within the term communicated in writing to pay the remaining installments or the balance of the payment, the contract is considered terminated by law and the Tour operator has the right to cancel the reservations made for the benefit of the Traveller, with the retention of the penalties provided for in art.6.1.

Art.6.5. If an Embassy refuses to grant the entry visa for the execution of the package, the Tour operator shall withhold from the Traveller all the fees owed to the direct providers, as well as its own operating expenses, if any.

Art.6.6. If the Traveller who entered in the country where the package is executed and he refuses to return to Romania and the authorities of that country are incurring expenses of any kind relating to him, the respective Traveller shall bear all these expenses.

Art.6.7. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachet, la Agenția organizatoare, care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

Art.6.8. Agenția organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor art.5.9.

Art.6.9. Agenția organizatoare nu răspunde pentru situațiile de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția organizatoare.

Art.6.10. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenția organizatoare din avansul sau prețul total al pachetului achitat de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată competente.

Art.6.11. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Călătorul/Reprezentantul Călătorului recunoaște și acceptă în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul derulării pachetului, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie, atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, Călătorul/reprezentantul Călătorului își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu sunt în sarcina Agenției organizatoare și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/naționale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și acceptă în mod expres că în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un

Art.6.7. The Traveller must submit the request for waiver of the package to the Tour operator, who has been paid for all the services, in writing. Otherwise, the request for waiver shall not be taken into account.

Art.6.8. The Tour operator shall grant compensations depending on the level of non-compliance with the right under the contract, according to the provisions of art.5.9.

Art.6.9. The Tour operator is not responsible for the instances of strike, political and war conflicts, catastrophes, public dangers, terrorist attacks, international embargos, as well as where the airlines are setting liability limits. All such situations which are not attributable to any of the parties shall be considered as force majeure instances and shall exonerate the Tour operator from any liability.

Art.6.10. All the amounts mentioned in this chapter shall be withheld by the Tour operator from the advanced payment of the total price of the package paid by the Traveller, without the intervention of the competent courts.

Art.6.11. In the context of the SARS-CoV-2 (COVID19) pandemic situation, the Traveller/Traveller's representative expressly acknowledges and accept(s) the possibility that, after the execution of this contract, but during the performance of the package, restrictions or new travel conditions may be established, both in the destination country and in Romania (for example, but not limited to: the obligation of wearing a protective mask, the presentation of a negative antigen/PCR test or the obligation to perform it in the destination country, the entry into quarantine or self-isolation upon return to Romania). By signing of this contract, the Travel/the Traveller's representative assumes the risk caused by one or more of the conditions presented above (risks which are not the responsibility of the Tour operator and that are related to decisions of third parties, by way of example, but not limited to: local/national authorities in the destination countries or in Romania), respectively expressly acknowledges and accepts that under no circumstances shall not be the Agent/Tour operator's

motiv de renunțare fără penalizare pentru Călător. În situația în care pachetul poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni doar cu respectarea prevederilor art.6.1. din prezentul contract. În situația în care pachetul este anulat de Agenția organizatoare, sumele achitate de către Călător în virtutea prezentului contract vor fi rambursate acestuia, în termen de 14 zile, potrivit prevederilor legale.

## 7. Reclamații

Art.7.1. Călătorul informează Agenția organizatoare, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în pachetul contractat.

Art.7.2. În cazul în care Călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului contractat, ce se va transmite prompt atât Agentului/Agenției organizatoare, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai Agenția organizatoare).

Art.7.3. Atât Agenția organizatoare, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Călătorul va depune la sediul Agenția organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 (cinci) zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția organizatoare urmând ca, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice, să comunice Călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

Art.7.4. În cazul în care Călătorul nu își îndeplinește obligațiile menționate la art. 7.2 și 7.3 de mai sus, Agenția organizatoare este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate. Datele de contact ale Agenția organizatoare pentru asistență sunt:  
Telefon: 031 426 90 11  
Email: cereri@joinup.ro

responsability and they shall not constitute a reason for terminating the contract without paying the penalties by the Traveller. If the package can be reasonably executed, any cancellation may occur only with compliance of the provisions set out in art.6.1 of this contract. If the package is canceled by the Tour operator, the amounts paid by the Traveller under this contract shall be reimbursed to him, within 14 days, according to the legal provisions.

## 7. Complaints

Art.7.1. The Traveller shall inform the Tour operator, without undue delay, of any non-compliance he finds during the execution of a travel service included in the contracted package.

Art.7.2. If the Traveller is not satisfied by the touristic services received, he has the obligation to draw up a written notification immediately, clearly and explicitly, regarding the deficiencies found, related to the execution of the contracted package, which shall be promptly transmitted both to the Agent and Tour operator and also to the travel service provider (hotel management, restaurant, local representatives of the Tour operator).

Art.7.3. Both, the Tour operator and the travel services provider will act immediately to solve the complaint. If the complaint is not solved or is partially solved, the Traveller shall submit a written complaint to the Tour operator within 5(five) calendar days from the end of the trip, the Tour operator shall, within 30(thirty) calendar days, communicate to the Traveller the compensations due to him, as the case may be.

Art.7.4. If the Traveller does not fulfill his obligations as mentioned in art.7.2 and 7.3 above, the Tour operator is exempted from any liability regarding the reported deficiencies. The contact details of the Tour operator for getting the assistance are:

Phone:.....

Email:.....

Art.7.5. În situația în care oricare dintre serviciile enunțate în pachetul contractat de către Călător nu se execută în conformitate cu prevederile prezentului contract, Agenția organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția următoarelor situații:

(1) neconformitatea nu poate fi remediată;  
(2) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Dacă Agenția organizatoare nu remediază neconformitatea, Călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă acestuia.

Art.7.6. Dacă neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

Art.7.7. Călătorul înțelege și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției organizatoare și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în prezentul capitol să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției organizatoare să solicite Călătorului/Responsabilului Călătorului, prin intermediul instanțelor judecătorești competente, despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

Art.7.8. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

8. **Asigurări** - Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției organizatoare conform: Scrisorii de Garanție Bancară emisă de Banca Transilvania nr. 13847603/SGB/29.05.2023, prelungită prin Actul additional nr.1/20.12.2023 până la data de 31.12.2024.

Art.7.5. If any of the services mentioned in the package contracted by the Traveller are not executed in accordance with the provisions of this contract, the Tour operator shall remedy the non-compliance, except in the following situations:

(1) the non-compliance cannot be remedied;  
(2) the remedy implies disproportionate costs, taking into account the extent of the non-compliance and the value of the affected travel services. If the Tour operator does not remedy the lack of conformity, the Traveller is entitled to benefit of a corresponding price reduction, unless the lack of conformity is attributed to him.

Art.7.6. If the non-compliance substantially affects the execution of the package and the Tour operator has failed to remedy it within a reasonable time limit set out by the Traveller, the Traveller may terminate this contract without paying the termination penalties and, where appropriate, may request a price reduction and/or compensation.

Art.7.7. The Traveller understands and accepts that it is prohibited to develop a negative advertising regarding the Tour operator and its services if the procedure regarding the registration and handling of the complaints settled out in this chapter is not completed. Failure to comply with this provision entitles the Tour operator to claim from the Traveller/Traveller's responsible through the competent courts, compensations corresponding to the suffered damages.

Art.7.8. Only the complaints submitted in their personal name shall be taken into account.

8. **Insurance** – The Traveller is insured for the reimbursement of repatriation expenses and/or amounts paid by him, in the case of insolvency or bankruptcy of the Tour operator according to: Guarantee Bank Letter issued by Transilvania Bank no. 13847603/SGB/29.05.2023, extended through Addendum no.1/20.12.2023 until 31.12.2024.

Art.8.1.(1) Astfel, în cazul în care Agenția organizatoare intră în insolvență după începerea pachetului, iar transportul este inclus în Pachet, repatrierea călătorilor este garantată.

(2) În situația în care Agenția organizatoare nu efectuează repatrierea Călătorului, aceasta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În acest caz, societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea Călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenția organizatoare și societatea de asigurare.

Art.8.2. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției organizatoare.

Art.8.3. Dacă transportul de călători este cuprins în contract și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Agenției organizatoare, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

Art.8.4. În cazul în care Călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.1. alin.(1):

(1) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Agenția organizatoare a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

(2) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Agenției organizatoare.

Art.8.1.(1) Thus, if the Tour operator becomes insolvent after the commencement of the package, and the transport is included in the package, the repatriation is guaranteed.

(2) If the Tour operator does not carry out the repatriation, the Traveller has the obligation to notify the insurance company by phone, fax or email. In this case, the insurance company does not have the obligation to immediately pay the value of the repatriation expenses, but to reimburse it after the Traveller's return to Romania, under the conditions of the insurance policy concluded between the Tour operator and the insurance company.

Art.8.2 If the trip did not commence, the amount of compensation shall be equal to the total actually paid by the Traveller under this contract, to the extent that the relevant services are not provided as a result of the insolvency of the Tour operator.

Art.8.3. If the transport of the Traveller is included in this contract and the Traveller is unable to return to the place of departure, due to the insolvency of the Tour operator, the compensation shall be equal to the value of the travel services not provided (the transportation cost) to the Traveller and paid by him under this contract, plus the cost of repatriation.

Art.8.4. If the Traveller has benefited of repatriation under the conditions of art.8.1.para.(1):

(1) The Traveller shall not benefit of any other compensation from the insurer, in case that the repatriation occurs as a result of non-compliance by the Tour operator according to the contractual obligations towards its partners;

(2) The Traveller shall benefit of the reimbursement of the equivalence value of the travel services (transportation cost) not provided and paid by him under this contract, without deducting the repatriation expenses incurred by the insurer, in case of insolvency of the Tour operator.

Art.8.5. Asiguratorul poate propune Călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr.156/2019 *pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor plătite de călători în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și procedurile de despăgubire a călătorilor*, emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

Art.8.6. Condițiile de despăgubire:

(1) Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau email în cazul în care Agenția organizatoare aflata în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

(2) În cazul în care Călătorul solicită de la Agenția organizatoare rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Agenția organizatoare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

(3) Călătorul poate solicita Agenției organizatoare aflată în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

(i) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Agenției organizatoare, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;

(ii) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

Art.8.7. În situația în care se dispune radierea Agenției organizatoare ca urmare a falimentului, Călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

Art.8.8. În situația prevăzută la art. 8.3., Călătorul poate solicita Agenției organizatoare

Art.8.5. The insurer may propose to the Traveller an offer of alternative services appropriate for the continuation of the package, under the conditions stipulated by Order No.156/2019 *for the approval of the procedures for guaranteeing the amounts paid by the Travellers in connection with the travel packages/associated travel services in the case of insolvency of the Tour operator and the procedure of compensating the Travellers*, issued by the Ministry of Tourism. If the Traveller accepts the proposed offer, the Traveller does not receive any additional compensations.

Art.8.6. Conditions of compensation:

(1) The Traveller shall immediately notify the insurer by phone or email if the Tour operator becomes insolvent and is not able to carry out his repatriation.

(2) If the Traveller requests from the Tour operator the reimbursement of the amounts spent and/or the cost of repatriation, he shall send copies of the supporting documents, to the Tour operator, by means of registered mail with acknowledgment of receipt and is obliged to keep the original supporting documents.

(3) The Traveller may request from the Tour operator who becomes insolvent, the reimbursement of the amounts spent by him and/or the cost of repatriation as follows:

(i) within a maximum of 30 days from the date of declaring the insolvency of the Tour operator, if this occurred after the date of the commencement of the unexecuted/partially executed package.

(ii) within 15 working days from the date of the commencement of the execution of the package in the event that the declaration of insolvency occurs prior to this date.

Art.8.7. In the event that the deregistration of the Tour operator is decided as a result of bankruptcy, the Traveller shall submit the request for reimbursement of the amounts spent directly to the insurer within 15 working days from the date of deregistration.

Art.8.8. In the situation referred to in art.8.3., the Traveller may request from the Tour



<p>rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.</p> <p>Art.8.9. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.6., 8.7. și 8.8., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Agenției organizatoare privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.</p> <p>Art.8.10. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.6. alin. (1) și (2), Călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:  (i) contractul de ahiziționare a pachetului de servicii de călătorie.  (ii) confirmările de primire precizate la art.8.6. alin(2) și art.8.8., după caz.  (iii) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Călător;  (iv) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.</p> <p>Art.8.11. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la Călător.</p> <p>Art.8.12. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția organizatoare plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Agenția organizatoare.</p> <p>Art.8.13. Facultativ, Călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în</p>	<p>operator the reimbursement of the cost of repatriation, by registered mail with acknowledgment of receipt, within 15 working days from the date of repatriation.</p> <p>Art.8.9. Within 5 working days from the date of transmission of the request according to art.8.6., 8.7. and 8.8., as the case may be, the Traveller notifies in writing the insurer about the request addressed to the Tour operator regarding the reimbursement of the amounts spent by him and/or the cost of repatriation.</p> <p>Art.8.10. Within 15 working days from the date of the confirmation of receipt of the notification specified in art.8.6. para. (1) and (2), the Traveller shall send to the insurer, by registered mail with acknowledgment of receipt, the claim for compensation attaching the following supporting documents as a minimum:  (i) the proof of purchase of the travel services.  (ii) the acknowledgements of receipt referred to in art.8.6. paragraph (2) and art.8.8. as the case may be.  (iii) copies of documents attesting the payment of services (e.g. receipts, payment orders), in the case of the requests for reimbursement of the amounts spent by the Traveller;  (iv) copies of the documents of transport and accommodation, as the case may be, in the case of applications for reimbursement of the cost of repatriation.</p> <p>Art.8.11. The compensation shall be paid within 30 working days from the date of receipt by the Insurer of the supporting documents from the Traveller.</p> <p>Art.8.12. If, after the payment of the compensation by the insurer, the Tour operator pays the amounts owed to the Traveller, Then the Traveller shall pay back to the Insurer the compensation received, within 30 working days from the date of receipt of the amounts from the Tour operator.</p> <p>Art.8.13. The Traveller has the option to purchase an insurance policy, covering the transfer fees or an assistance contract to cover the repatriation fees in case of accidents, illness,</p>
---	---

caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția organizatoare recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

Art.8.14. Agenția organizatoare nu este responsabilă de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției organizatoare, deoarece aceasta este doar intermediar între Călător și asigurător.

Art.9. Documentele contractului se constituie ca anexe la acesta și pot fi următoarele: (i) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, biletul de avion, bonul de comandă, oferta, după caz; (ii) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice; (iii) cataloagele/pliantele/ofertele Tour operatorului puse la dispoziția Călătorului, în orice format (tipărit sau pe suport electronic la adresa [www.joinup.ro](http://www.joinup.ro)..

## **10. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")**

Art.10.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, în conformitate cu OG nr.38/2015 *privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

death, or loss of luggage, or an insurance policy for medical services at the destination or a storno insurance or other types of travel insurance. The Tour operator recommends the purchase of a storno insurance policy to cover any cancellation penalties. The Traveller can inform himself in the agencies about the cases covered by the storno insurance, which can be purchased at the travel agency from where he is purchasing the package, should the agency offers this type of service.

Art.8.14. The Tour operator is not responsible for any non-compliance with the obligations stipulated in the insurance policies purchased through the Tour operator, because the Tour operator acts only as an intermediary between the Traveller and the insurer.

Art.9. The contract documents are attached as annexes to the contract and are the following: (i) the voucher, the leisure-treatment ticket, the trip ticket, the plane ticket, the order note, the offer, as the case may be; (ii) the tour programme, in the case of all included tour package; (iii) the tour operator's catalogues/leaflets/offers made available to the Traveller, in any format (printed or on electronic medium at [www.joinup.ro](http://www.joinup.ro)..

## **10. Alternative dispute resolution ('SAL') procedure**

Art.10.1. Alternative dispute resolution ('SAL') is an alternative mechanism for the judiciary system, according to OG No.38/2015 *regarding the alternative dispute resolution between consumers and traders*, which gives to the consumers the opportunity to solve the disputes they may have with the traders when are facing a problem related to the purchase of a product or a service. Thus, complaints against the traders are presented voluntarily by consumers and shall be solved in an independent, impartial, transparent, swift and fair manner.

Art.10.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

Art.10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## 11. Dispoziții finale

Art.11.1. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu termenii și condițiile prevăzute în prezentul contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței nr.2/2018 *privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative*.

Art.11.2. Agenția organizatoare recomandă Călătorilor încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare. Călătorii se pot informa în agențiile de specialitate despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va încheia și achita la momentul semnării contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie și plata avansului Pachetului, fiind valabilă de la data încheierii și până în ziua plecării.

Art.11.3. Prin semnarea prezentului contract, Călătorul declară că a fost informat în mod expres de către Agenția organizatoare, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL prin semnarea **Anexei 1** a prezentului contract (formular), în contextul intrării în vigoare a Regulamentului European *privind protecția datelor* nr.679/2016 ("GDPR").

Art.11.4. Călătorul declară că Agenția organizatoare l-a informat complet cu privire la condițiile generale de comercializare a

Art.10.2. The Alternative Dispute Resolution Directorate (SAL Directorate) of the National Authority for Consumer Protection ("ANPC"), has the competence authority to alternatively solve national and cross-border disputes arising from sales contracts or service contracts concluded with a trader carrying out activities in Romania, in the sectors of activity in which ANPC is competent.

Art.10.3. The application for the SAL application, the List of SAL advisers, the SAL procedure and the applicable legislation can be found [here](http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal) - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## 11. Final provisions

Art.11.1. The sale of travel services packages shall be made in accordance with the terms and conditions stipulated in this contract and in compliance with the provisions of *OGNo.2/2018 related to the travel packages and associated travel services, as well as for the amendment of some other laws and regulations*.

Art.11.2. The Tour operator recommends to the Travellers to purchase a storno insurance to cover any cancellation penalties. Travellers can inform themselves in specialized agencies about the cases covered by the storno insurance. The insurance will be purchased and paid for at the time of signing the contract for the sale of the package of travel services and the payment of the advance of the Package, being valid from the date of execution until the day of departure.

Art.11.3. By signing this contract, the Traveller declares that he has been expressly informed by the Tour operator, respectively he has become aware of and agrees with the PRIVACY POLICY REGARDING THE PROCESSING OF PERSONAL DATA by signing **Annex 1** of this contract (form), in the context of the entry into force of the European Data Protection Regulation no.679/2016 ("GDPR").

Art.11.4. The Traveller declares that the Tour operator has fully informed him about the

pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu prevederile Ordonanței nr.2/2018 *privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative*. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și declară că a luat la cunoștință despre condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției organizatoare.

Art.11.5. Călătorul declară că Agentul/Agenția organizatoare l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar Călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

Art.11.6. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui Contract.

Art.11.7. Eventualele litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă de către părți vor fi soluționate pe cale judecătorească, de către instanțele competente e drept comun, conform Codului Român de procedură civilă.

Art.11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România. În conformitate cu prevederile art.1203 din Noul Cod Civil, părțile confirmă și acceptă în mod expres că următorii termeni și condiții generale sunt considerate a fi clauze neuzuale, respectiv cele de la art: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.10, cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8., 11.8.

Art.11.9. Prezentul contract se încheie în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte și este redactat în limbile română și engleză. În cazul apariției unor neînțelegeri privind interpretarea clauzelor contractuale, varianta în limba română a contractului va prevala.

general conditions for the marketing of the travel services, in accordance with the provisions of the OG No.2/2018 *regarding travel packages and associated travel services, as well as for the amendment of certain normative acts*. By signing this contract or by accepting the packages of touristic services, including those purchased online by electronic means, the Traveller expresses his consent and declares that he has become aware of the general conditions for the marketing of the travel packages, in accordance with the offer of the Tour operator.

Art.11.5. The Traveller declares that the Agent/Tour operator has informed him in advance regarding the general situation of the destination country, and the Traveller has assumed the responsibility of checking the travel alerts at the [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

Art.11.6. The clauses of this Agreement are of general application, and if, in the annexes, there are terms and conditions specific to certain travel services, those conditions shall prevail over the clauses of this Contract.

Art.11.7. Any disputes that cannot be settled amicably by the parties will be settled through the justice system by the competent courts and common law, according to the Romanian Code of Civil Procedure.

Art.11.8. The contract will be interpreted according to the laws of Romania. In accordance with the provisions of art.1203 of the New Civil Code, the parties expressly confirm and accept that the following terms and general conditions are considered to be non-formal clauses, respectively those of art: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.10, chap. VI, 7.2.-7.3., 8.2,8.3,8.5,8.7,8.8,11.8.

Art.11.9. This contract is concluded in 2 (two) copies, one for each party and is drawn up in the Romanian and English languages. In case of disagreements regarding the interpretation of the contractual clauses, the Romanian version of the contract shall prevail.

Art.11.10. Prezentul contract este încheiat azi, ....., și conține un total de 26 de file, incluzând **Anexa 1** – Formular privind politica de confidențialitate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și **Anexa 2** – informații generale precontractuale obligatorii.

AGENT,

\_\_\_\_\_

Călător,

\_\_\_\_\_

Semnătura:

Art.11.10. This contract is executed today, ..... and contains a total of 26 pages, including **Annex 1** – Privacy policy form on the processing of personal data and **Annex 2** – mandatory general pre-contractual information.

AGENT,

\_\_\_\_\_

Traveller

\_\_\_\_\_

Signature: