|  |
| --- |
| **Numar Rezervare: [.....................................]****Calator: [.....................................................]****CONTRACT PACHET DE SERVICII DE CALATORIE** |
| **Contractul este format din Conditii contractuale generale si Conditii specifice, individualizate pentru fiecare Pachet de servicii de calatorie, care sunt interpretate si privite privite ca un intreg.****Prin încheierea Contractului, părțile confirmă că au citit dispozițiile cuprinse în ambele părți ale acestuia, le înțeleg și isi exprima acordul expres si neechivoc cu privire la încheierea si executarea prezentului Contract, dupa ce au fost prezentate informatiile precontractuale, continutul Contractului privind pachetul de servicii de calatorie si principalelor caraterisitici, conditii si termeni ale serviciilor de calatorie.**  |

|  |
| --- |
| CONDITII CONTRACTUALE GENERALE |
| 1. OBIECTUL CONTRACTULUI |
| 1.1. Obiectul contractului il constituie **vânzarea de către Agentia organizatoare catre Calator, a Pachetului de servicii de călătorie** (denumit în continuare **pachetul**) asa cum este detaliat si inscris in documentele anexa/anexele la prezentul Contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.2.2. (1) Caracteristicile si particularitatile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in Oferta, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract. Informatii cu privire la pachetul de calatorie pot fi prezentate si sub forma de catalog, pliant, site-ul Agentiei sau furnizate Calatorului si prin alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, etc.).(2) Fiecare pachet poate include anumite conditii de rezervare/achizitie/plata/modificare/anulare, aplicabile exclusiv pentru acea oferta/pachet, perioada de achizitie si/sau calatorie ori destinatie, cu privire la rezervare, modificare, anulare, plata, restituirea sumelor achitate, restrictii aplicabile, taxe suplimentare percepute de companii aeriene, taxe hoteliere si de sejur.(3) Calatorul intelege si accepta ca fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de Calator.1.3. (1) Pachetul de servicii de călătorie este vandut de Agenția de turism organizatoare **Join UP RO S.R.L**. – denumita si **Organizatoare/Agentia** - detalii documente functionare si informatii <https://joinup.ro/ro/about> - care este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in Contractul privind pachetul de servcii de calatorie.(2) Disponibilitatea pachetelor este in continua dinamica si poate suferi modificari in orice moment, in functie si de disponibilitatea la partenerii nostri: unitatile de cazare (hotelurile), furnizorii de servicii asociate si/sau operatorii de transport parteneri iar Agentia de turism organizatoare nu poate sa isi asume responsabilitate daca aceste disponibilitati nu au putut fi actualizate in timp real de catre/de la acestia, iar in momentul primirii solicitarii/rezervarii nu mai exista disponibilitate.1.4.(1) Informatiile furnizateCalatoruluiinainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului decalatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.(2) Prin exceptie, inainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de Pret, in conditiile prezentului Contract si cu respectarea prevederilor legale. |
| 2. INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI |
| 2.1. Contractul se considera **valabil incheiat**, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:1. **semnarea** de catre Calator;
2. **acceptarea conditiilor contractuale** de servicii de calatorie, in cazul pachetelor de servicii de calatorie comunicate si incheiale prin mijloace de comunicare la distanta, prin telefon si/sau mijloace electronice, prin urmatoarele:
3. **acordul/ acceptul/ consimtamantul Calatorului transmis sub forma scrisa,** de pe adresa de e-mail declarata/utilizata de Calator ca adresa de corespondenta/contact in relatia cu Agentia,
4. **achitarea** partiala/avans sau integral a Pachetului de servicii de calatorie, in baza facturii emise de Agentie.
5. **achitarea** de catre Calator, partial/avans sau integral, a Pachetului de servicii de calatorie, in baza facturii emise de Agentie
 |
| **3. PRETUL SI CONDITII DE PLATĂ** |
| 3.1. (1) **Preţul total al Contractului** poate include toate taxele, comisioanele, tarifele si orice alte costuri suportate de Agentie, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii Contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu dar fara a fi interpretate limitativ, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului Contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. (2) Pretul total al Contractului nu include pretul asigurarilor, al excursiilor optionale, al taxelor de statiune, de salubritate, alte taxe turisitice si/sau alte taxe impuse de autoritatile locale/unitatile administrative ale tarii de destinatie si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, daca este cazul, cu exceptia situatiilor in care in continutul Pachetului nu este mentionat altceva.(3) Pretul contractului poate fi inscris si pe alte documente de calatorie, cataloage si/sau pliante, site-ul Agentiei, puse la dispozitia Calatorului, in mijloace de comunicare electronica și/sau pe factura.3.2 **Plata Pachetului** serviciilor de calatorie se va efectua de către Călător in EURO sau in RON, la cursul de schimb BNR + 2% comision de risc valutar de la momentul platii, prin transfer bancar/ card/ numerar (in conditiile si limitele legii). În eventualitatea unei fluctuații de curs valutar de peste 2% între data facturării și data plății, suma de plată va fi recalculată la cursul de schimb BNR de la data plății pentru a compensa riscul valutar. Toate costurile bancare (comisioane, etc.) aferente platii Pachetului vor fi suportate de catre Calator.3.3.(1) **Plata Pachetului pentru serviciile de calatorie interne (cu destinatia Romania)** se poate efectua si cu **vouchere de vacanta,** respectând prevederile OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanţă, a Normelor metodologice și anexelor acesteia. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei. (2) In cazul in care Calatorul renunta la Pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un Pachet de servicii de calatorie la o valoare egala sau mai mare fata de pachetul initial achizitionat, din care vor fi scazute penalitatile aferente calculate conform prevederilor prezentului Contract, cu plata diferentei de pret(3) În situația în care Călătorul renunță definitiv la Pachetul care formează obiectul prezentului contract, în conformitate cu prevederile OUG Nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanţă, 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.3.4. **Conditiile standard de plata** sunt:* **Avans** din pretul total al Pachetului, **dupa Confirmarea rezervarii, in termenul indicat,** pe baza facturii emise de Agentie;
* **Plata finala/ Rest de plata** din pretul total al Pachetului, **inainte de Data plecarii/ a inceperii executarii Pachetului, in termenul indicat,** pe baza facturii emise de Agentie.

3.5 **Conditiile de plata speciale**pot fi **stabilite in functie de Oferta, Pachet, de perioada de achizitie a Pachetului, de destinatie si/sau sezon ori de tipul Pachetului de servicii de calatorie achizitionat** –cum ar fi, de exemplu, dar fata a fi interpretat limitativ:Early Booking, Last Minute, Dinamic, Nerambursabilori similar, care au beneficiat pe promotii sau discount-uri supuse anumitor termeni si/sau conditii special ofertate -,si se regasesc in Oferta si/sau Anexele contractuale ori in Factura. 3.6. **Pachetele de servicii de calatorie speciale, de tip Early Booking, Last Minutes, Dinamic, Nerambursabil/Non-refundable ori similar, care au beneficiat pe promotii sau discount-uri supuse anumitor termeni si/sau conditii** **special ofertate** pot avea conditii si termene de plata speciale si/sau conditii speciale de modificare, transfer sau anulare/incerare, aplicate diferit de oferta standard si, in cazul oricaror modificari cerute de Calator, acestea pot determina modificarea Contractului prin anularea conditiilor speciale ale Pachetului respectiv si refacerea acestuia la pretul si conditiile standard din momentul anularii.3.7. Pentru **Contractele incheiate cu 14 (patrusprezece) zile calendaristice inainte de Data plecarii/ a inceperii executarii Pachetului, plata Pachetului se face integral in termen de maxim 2 (doua) zile de la confirmarea Rezervarii/ incheierea Contractului.**3.8. (1) **Pretul Contractului poate fi modificat** oricand **după încheierea Contractului** privind pachetul de servicii de călătorie, in sensul ca **prețurile pot fi mărite sau micsorate (dupa caz)** precizazandu-se modul de calcul si numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:1. prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
2. nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
3. cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Indiferent de valoarea sa, *o creștere de preț va fi notificata Călătorul, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării Pachetului.* In nicio situație, prețurile stabilite în prezentul Contract nu vor fi majorate in cursul celor 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării Pachetului. (2) **În situația în care creșterea prețului este mai mică de 8%,** Călătorul are obligația de a achita diferența de preț rezulta în termen de cel mult 48 (patruzecisiopt) de ore de la transmiterea notificării de către Agenția Organizatoare iar in lipsa achitarii acesteia in termenul indicat va fi interpretata ca lipsa de reactie a Calatorului si ca retragere a Calatorului din Contract iar ca si consecinta Contractul se consideră a fi reziliat/incetat de drept, Agenția organizatoare avand dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului/Pachetul corespunzator, cu reținerea penalizărilor prevăzute în Contract.(3) **În situația în care creșterea prețului pachetului este mai mare de 8%,** Călătorul are posibilitatea ca în termen de 48 (patruzecisiopt) de ore de la transmiterea notificarii/informarii din pareta Agentiei fie (i) să accepte modificarea propusă sau (ii) să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În cazul în care încetează prezentul Contract, Călătorul poate accepta un alt Pachet (de substituitie) care poate fi oferit de Agenția organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară. În cazul în care Călătorul nu accepta un alt Pachet (de substitutie), Agenția organizatoare va rambursa toate sumele achitate de către sau pe seama Călătorului, fără intârzieri nejustificate şi, în orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data încetării contractului.1. (4) In situatia in care, dupa incheierea Contractului si inainte de inceperea executarii Pachetului, are loc a **micsorare a pretului urmare a schimbarilor expres legate de aspectele prevazute la art 6.8. (1) lit a) – c)**, Calatorul va putea beneficia de o reducere de Pret, corespunzatoare aspectelor mentionate din care Agentia are dreptul sa deduca cheltuilelile administrative efective din rambursarea datorata Calatorului.

(5) Acceptarea de catre Calator a modificarilor in baza prezentului articol inlatura dreptul acestuia de a pretinde ulterior rambursari, despagubiri si /sau penalitati.(6) Incetarea prezentului Contract, ca urmare a modificarii Pretului, din initiativa Calatorului si cu nerespectarea prezentului articol, are ca si consecinta aplicarea penalitatilor contractuale, in conditiile si termenii prevazuti in Contract.3.9. **Pentru fiecare zi de întârziere la plata Pachetului, Călătorul va achita către Agenția organizatoare penalități în cuantum de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere**, procent aplicat la suma neachitată, dacă Agentia nu optează pentru rezilierea contractului.3.10**. Nerespectarea de catre Calator a conditiilor si termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze Contractul fara notificare in prealabil si sa solicite penalitati contractuale si despagubiri pentru daunele suferite**. Agentia este exonerate de raspundere in cazul nerespectarii de catre Calator a termenelor si conditiilor de plata. |
| **4.DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI ORGANIZATOARE** |
| 4.1. Agentia de turism organizatoare are dreptul de a primi plata integrala pentru Serviciile de călătorie, în conformitate cu termenii Contractului si a prevederilor legale.4.2 (1)Agentia de turism organizatoare va informa Calatorulul clar si complet cu privire la informatiile precontractuale, continutul contractului privind pachetul de servicii de calatorie, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie si alte elemente prevazute prin lege.(2)Pretul, continutul si/sau principalele caracteristici ale Pachetului de servicii de calatorie pot fi descrise si in pliante, brosuri, programe detaliate si/sau site-ul Agentiei etc, elemente ce sunt privite ca parti informative ale acestui Contract. (3) Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru modul de prestare al serviciilor optionale si/sau prestate de catre alti prestatori. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru informatiile puse la dispozitia Calatorului de alti prestatori.(4) In masura in care Pachetul de servicii de calatorie cuprinde servicii de calatorie furnizate de alti prestatori care aplica termeni si conditii stabilite de acestia din urma, Agentia de turism organizatoare va informa in acest sens Calatorul in prealabil cu privire la aceste aspecte, Agentia de turism neputand fi tinuta raspunzatoare pentru modul de executare a acestor servicii. Daca reglementarile internationale obligatorii la nivelul Uniunii Europene limiteaza raspunderea pentru un furnizor de servicii de calatorie care presteaza un serviciu dintr-un pachet de servicii de calatorie vandut de Agentia de turism organizatoare, aceleasi limitari sunt aplicabile si pentru Agentia de turism organizatoare.4.3. Agentia de turism organizatoare se va asigura de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in Contractul privind pachetul de servicii de calatorie, *cu* *exceptia urmatoarelor situatii*: 1. *când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul Contract se datorează Călătorului* cum ar fi, dar fara a fi interpretate limitativ: erorile de rezervare imputabile Calatorului, lipsa de reactie a Calatorului in situatiile si termenul indicat, schimbarea datelor de contact necomunicate Agentiei, lipsa documentelor de calatorie, de identitate, a vizelor sau a vaccinurilor ori a altor documentele in termen de valabililate necesare calatoriei ori datorita manifestarii unui comportament contrar regulilor si specificului cultural si religios al locului, a perturbarii si/sau al refuzului de a respecta normele sociale si ale unitatii de cazare, manifestarea unui comportamentent care perturba linistea si activitatea transportatorului si/sau unitatii de cazare/locului
2. *este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie* incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă cum ar fi, dar fara a fi interpretate limitativ: amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si/sau alte documenete solicitate de autoritatile locale ale tarii de destinatie si/sau tranzit, formalitati vamale, de trecere a frontierei, pierderea legaturilor,
3. *este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare*, cum ar fi, dar fara a fi interpretate limitativ: conditii meteorologice nefavorabile, calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, atentate/atacuri cibernetice, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau nava, defectiuni tehnice care pun in pericol siguranta calatorilor, accidente majore, blocaje,

toate fiind situatii de exceptie care, independent de vointa Agentiei de turism organizatoare si fara a fi interpretate ca limitativ, ar putea determina modificarea companiei aeriene, modificarea de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare ori sa modifice sau sa anuleze executarea Pachetului de calatorie, total sau partial.4.4. (1**) Inainte de inceperea executarii** **Pachetului** de servicii de calatorie, Agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale Contractului privind pachetul de servicii de calatorie, altele decat cele legate de Pret, daca:1. modificarea este nesemnificativa
2. Calatorul a fost informat in scris, cu privire la modificare, pe canalele de comunicare anuntate de Calator in relatia sa cu Agentia.

Calatorul va fi informat cu privire la :* Modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului
* Termenul rezonabil in care Calatorul trebuie sa informeze Agentia cu privire la decizia sa
* Consecinta lipsei reactiei Calatorului
* Dupa caz, pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia
1. Agenția de turism organizatoare este constrânsă să:
2. modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie
3. nu poate îndeplini cerințele speciale ale Calatorului pe care, Agentia le-a acccepat
4. propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, cu cel putin 20 zile inainte de inceperea executarii contractului.
5. **Daca dupa inceperea executarii Pachetului**, se produce modificarea, Agentia de turism organizatoare informeaza Calatorul in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de catre Agentie. **Calatorul are la dispozitie un termen de 24 (douazecisipatru) de ore** de la primirea informarii, de a aduce la cunostinta Agentiei decizia sa. In cazul lipsei reactiei Calatorului, in termenul mentionat mai sus, se considera ca Calatorul a acceptat modificarile propuse de Agentie si nu mai poate pretinde vreo restituire/rambursare si/sau despagubire.

4.5. În cazul **modificării semnificative a unor clauze ale Contractului** privind Pachetul de servicii de calatorie, altele decat cele legate de Pret, din motive care nu sunt imputabile Agenției de turism organizatoare, cum ar fi dar fara a fi interpretate ca limitativ: serviciile incluse în Pachet, datele de călătorie, modificarea unității de cazare, Agenția de turism organizatoare are **obligația de a informa Călătorul cu cel puțin 15 (cinciprezece) zile înainte de începerea executării Pachetului**, *cu excepția situatiilor privitoare la modificarea Pretului* când informarea/notificarea se va face în timp util, într-un termen rezonabil, pentru a permite Călătorului să decidă cu privire la începerea pachetului si *cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării Pachetului.*4.6. (1) Agenția de turism organizatoare va pune la dispozitia Călătorului, prin canalele de comunicare agreate cu Calatorul si 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 înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.In intelesul prezentului Contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail) la adresa de e-mail indicata de Calator.(2) Călătorul se obligă să anunțe Agenția de turism organizatoare dacă și-a modificat datele de contact comunicate la momentul încheierii prezentului contract, și anume telefon/email. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agenție pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de Pachetul de servicii de calatorie contractat. (3) Agentia nu este responsabila pentru neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a Contractului si nici nu ii pot fi imputate rambursari, penalitati si/sau despagubiri in cazul neactualizarii datelor de catre Calator, a raspunsului intarziat sau lipsei de reactie a acestuia la comunicarile Agentiei, transmise in conditiile si termenele stabilite.4.7. (1) Agenția de turism organizatoare acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare, în special prin:a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.(2) Agenția de turism 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 depășește în niciun caz costurile efective suportate de agenția de turism organizatoare.4.8. (1) În cazul **Pachetelor de servicii de calatorie având în componenţă şi asigurarea transportului pe cale aeriană (inclusiv de tip charter),** modificarea orelor de zbor, a opririlor intermediare ori chiar a tipului de aeronava, este operata exclusiv de catre Transportatorul aerian (operatorul aerian), independent de acordul/vointa Agenţiei de turism organizatoare. Prin urmare, Agenţia de turism organizatoare nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de calatorie. Pentru aceste întârzieri/modificari/anulari, compania aeriană este obligată să asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2114 al Parlamentului European şi al Consiliului din 11 februarie 2114 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare şi de asistenţă a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor şi de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2116. Orice problemă si/sau situatie privind operarea zborului şi acţiunile in legatura cu/asociate/complementare acestuia intră în competenţa şi responsabilitatea Transportatorului aerian (operatorului aerian). Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Călătorului ca urmare a întârzierilor zborurilor, a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina Transportatorului aeriran, în temeiul actelor normative specifice aplicabile iar Calatorul a luat la cunostinta ca pentru astfel de situatii se va adresa companiei aeriene. (2) În cazul anulării zborului ca urmare a insolvabilității, falimentului, lichidării sau incapacității de plata 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.(3) În cazul **Pachetelor de servicii de calatorie de tip croazieră,** operatorul liniei de croazieră poate modifica, de acordul/vointa Agenţiei de turism organizatoare, din motive ce ţin de siguranţa navigării, numărul cabinei şi locaţia acesteia pe punţi (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), insa cu o cabină de aceeaşi categorie ca cea rezervată iniţial, caz în care Calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de acelaşi tip de cabină ca şi cea rezervata. De asemenea, pot exista situații în care operatorul liniei de croazieră 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 (the outer cabin/balcony instead of the inner cabin, suite 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, cu execeptia situatiilor in care se prevede altfel. |
| **5. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI** |
| 5.1 (1) Calatorul va fi informat clar si complet cu privire la informatiile precontractuale, continutul contractului privind pachetul de servicii de calatorie, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie si alte elemente prevazute prin lege.(2)Pretul, continutul si/sau principalele caracteristici ale Pachetului de servicii de calatorie pot fi descrise si in pliante, brosuri, programe detaliate si/sau site-ul Agentiei etc, elemente ce sunt privite ca parti informative ale acestui Contract. (3)Calatorul a fost informat ca Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru modul de prestare al serviciilor optionale si/sau prestate de catre alti prestatori. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru informatiile puse la dispozitia Calatorului de alti prestatori.(4) Calatorul ia la cunostinta si intelege ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din Contractul /Pachetul cu Agentia de turism organizatoare/ sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local de la care le achizitioneaza, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.(5)Prin incheierea prezentului Contract, Calatorul declara ca a primit informatiile in perioada pre-contractuala, a fost informat cu privire la pret si principalele caracterisitici ale Pachetului de servici de calatorie, ca poate se poate informa si de pe site-ul Agentiei.5.2. (1) Calatorul poate, in perioada pre-contractuala, sa aduca la cunostinta Agentiei de turism organizatoare solicitari/cerinte speciale care, in baza disponibilitatii la partener si a acceptarii acestora de catre partener si Agentie, sa fie incluse in Contract. Nicio cerinta speciala a Calatorului nu se considera comunicata si/sau acceptata daca nu este cuprinsa in Contract. (2) In cazul in care Calatorul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte Agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea Pachetului, iar Agentia de turism organizatoare va informa daca calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cerere Calatorului, va oferi informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile Calatorului cu mobilitate redusa.5.3 In cazul in care un singur Calator angajeaza servicii de calatorie pentru un numar mai mare/grup de Calatori, conditiile Contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate Pachetul/Pachetele. 5.4 (1) Calatorul poate incheia asigurari facultative si/sau obligatorii care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.(2) Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si, la cererea Calatorului, daca Agentia poate oferi optional acest serviciu, vor fi prezentate informativ de catre reprezentantii Agentiei. (3) Calatorul poate si i se recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare. Călătorii se pot informa în agențiile societatilor de asigurare 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.5.5. (1) Calatorul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina informatiile furnizate de reprezentantii Agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). (2) Calatorul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, si de trecere a frontierei, siguranta sanitara, etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate si pentru mentinerea valabilitatii documentelor sale necesare executarii Pachetului. Calatorul are obligatia de a avea un comportament care sa respecte regulilor si specificului cultural si religios precum s normele sociale al locului, sa respecte regulile destinate oaspetilor unitatii de cazare, sa nu perturbe linistea si activitatea unitatii de cazare/locului si/sau ale transportatorului. Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare de eventualele pagube produse sau vătămări generate si/sau suferite de Călător ori a prejudiciilor care ar putea sa ii fie imputate de unitatea de cazare/transportator ca urmare a nerespectării acestui articol de catre Calator/Turist.(3) Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a a se informa si a indeplini toate cerintele legale necesare executarii Pachetului.(4) Pentru o informare optima, Agenția de turism organizatoare recomanda și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) si <https://insp.gov.ro/acasa/sfaturi-pentru-calatori/> . De asemenea, în cazul Pachetelor având anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția de turism organizatoare recomandă si consultarea site-ului [www.mae.ro,](http://www.mae.ro,) pentru obținerea informațiilor complete privind regimul vizelor.(5) Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara prezentarii documentelor si confirmarii Pachetului, cu privire la corectitudinea datelor si informatiilor comunicate de Calator si, nicio modificare, renuntare si/sau anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile Contractuale. (6) În situația în care Călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile necesare în vederea executării Pachetului, care nu sunt în sarcina Agenția organizatoare (de exemplu si fara a fi interpretate ca limitativ, necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport sau/și carte de identitate valabile sau orice alte documente suplimentare, Agenția organizatoare este exonerată de raspundere in cazul imposibilitatii executarii Pachetului orii a executarii defectuoase a acestuia.5.6. (1)Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității de cazare/hotel actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenția de turism organizatoare (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc), în vederea acordării serviciilor de călătorie.(2) Calatorul a fost informat ca alocarea camerelor, in functie de tipul camerei achizitionat, se face direct la receptia unitatii de cazare in functie de disponibilitate si specificatii.(3) 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.5.7. Calatorul are obligatia sa achite la receptia unitatii de cazare taxa de statiune, taxa de salubritate, alte taxe turisitice stabilite de autoritatile locale precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde rambursari, restituiri sau despagubiri de la Agentia de turism organizatoare. Astfel de taxe vor fi mentionate in anexe, atunci cand vor fi cunoscute Agentiei si pot diferi in functie de clasificarea unitatii de cazare, numarul de Calatori, de perioada sejurului/calatorie si/sau de destinatie. 5.8. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, incinta/spatiul unitatii de cazare si camera in care este cazat dar și bunurile din dotarea acesteia ori a unitatii de cazare ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ori a prejudiciilor care ar putea sa ii fie imputate de unitatea de cazare ca urmare a nerespectării acestui articol .5.9. (1) 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 si/sau in executarea 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.(2) 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 intrareși 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.(3) În cazul Pachetelor de servicii de calatorie de tip croazieră, Călătorul trebuie să ajungă în orașul de plecare cu cel puțin o zi înainte de îmbarcare pentru a evita situatiile neprevazute sau chiar pierderea croazierei.5.10. Călătorul este obligat sa informeze Agenția de turism organizatoare, fara intarzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării Pachetului ori a unui serviciu de calatorie inclus in Contract, tinand cont de circumstantele cazului.5.11. (1) **Călătorul se obligă sa transmita Agentiei de turism organizatoare date se contact valide si valabile**, la care are acces permanent si să anunțe Agenția in cel mai scust timp si fara intarzieri nejustificate, dacă si-a modificat datele de contact comunicate la momentul încheierii prezentului Contract: nr. telefon si e-mail. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agenție pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de executarea Contractului si al Pachetul de servicii de calatorie contractat. (2) Agentia nu este responsabila pentru neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a Contractului si nici nu ii pot fi imputate rambursari, penalitati si/sau despagubiri in cazul neactualizarii datelor de catre Calator, a reactiei intarziate sau lipsei de reactie a acestuia la comunicarile Agentiei, transmise in conditiile si termenele stabilite. |
| **6.TRANSFERUL CONTRACTULUI CATRE UN ALT CALATOR** |
| 6.1.(1) Călătorul poate transfera Contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce **notifică agenția de turism organizatoare cu cel puțin 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.**(2) Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer cum ar fi dar fara a fi interpetate ca limitativ, taxă modificare nume, taxă anulare, etc.(3) *Pachetele de servicii de calatorie speciale*, de tip Early Booking, Last Minutes, Dinamic, Nerambursabil/Non-refundable ori similar, care au beneficiat pe promotii sau discount-uri supuse anumitor termeni si/sau conditii special si limitat ofertate*pot avea conditii si taxe speciale de transfer*, aplicate diferit si, pot genera modificari care *pot determina modificarea Contractului prin anularea conditiilor Pachetului respectiv si refacerea acestuia la pretul si conditiile din momentul anularii* dar si in functie de disponibilitate*.*(4) Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la **costurile efective ale transferului, costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului** privind pachetul de servicii de călătorie.1. (5) Dacă mijlocul de transport pentru executarea Pachetului include si transportul pe cale aeriana (inclusiv de tip charter), transferul va putea fi operat de catre Agentia organizatoare **numai in baza acceptului** transportatorului aerian (compania aeriană) care sa permita această modificare si de care depine exclusiv.
2. 6.2. Agentia de turism organizatoare va opera toate demersurile necesare transferului Contractului privind pachetul de servicii de călătorie in baza notificarii transmise de persoana care transferă Contractul, in termenul indicat, pe suport durabil si pe caile de comunicare agreate intre parti. Orice alte documente necesare intre partile intre care are loc transferul Contractului nu sunt de responsabilitatea Agentiei organizatoare.
3. 6.3. Netransmiterea notificarii/informarii privind transferul Contractului in termenului indicat da dreptul Agentiaiei organizatoare de nu opera transferul/ de a considera Contractul netransferat, fara a putea fi facuta raspunzatoare pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a Pachetului ori renuntarea la Contract din partea Calatorului ori neparticiparea acestuia, iar Calatorul nu poate pretinde/solicita nicio rambursare, penalitate sau despagubire din partea Agentiei.

6.4. **Pachetele de servicii de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi transferate**, interdicție instituită de prevederile art. 7 alin.1 din O.G. Nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță. |
| **7. INCETARE, RENUNTARE, PENALIZARI** |
| 7.1. Contractul încetează de drept odată cu **executarea Pachetului de servicii de călătorie** înscris în documentele de călătorie. In situatia in care Pachetul de calatorie a fost executat conform Contractului, nu se pot pretinde restituiri, rambursari, comensari, daune si/sau penalizari.7.2. (1) **Călătorul poate înceta (anula, renunta) contractul privind Pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării Pachetului** caz in care,Calatorul poate fi obligat să plătească Agenției de turism organizatoare o **penalitate de încetare** adecvată și justificabilă. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, conform prevederilor legale.(2) *Pachetele de servicii de calatorie speciale*, de tip Early Booking, Last Minutes, Dinamic, Nerambursabil/Non-refundable ori similar, care au beneficiat pe promotii sau discount-uri supuse anumitor termeni si/sau conditii special si limitat ofertate*pot avea conditii si taxe speciale de anulare/incetare/renuntare si/sau penalitati*, aplicate diferit. In cazul oricaror modificari cerute de Calator, acestea pot determina modificarea Contractului prin anularea conditiilor Pachetului respectiv si refacerea acestuia la pretul si conditiile din momentul anularii dar si in functie de disponibilitate.(3) Agenția de turism organizatoare are dreptul de a reține penalitățile aplicabile din sumele achitate de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată. Comisionul Agenției de turism organizatoare nu va fi reținut când anularea intervine din culpa sa exclusivă.(4) Dacă pentru achiziționarea Pachetului au fost utilizate și vouchere de vacanță, sau Pachetul a fost achiziționat prin utilizarea fondurilor bănești/instrumentelor de plata plus vouchere de vacanță, penalitatea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalitatea 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 penalitatii, 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 penalitatii se va utiliza pentru acest nou pachet. Termenul în care Călătorul poate solicita noul pachet este de cel mult 1 (unu) lună de la data încetării contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale/Pachetului initial, sau, cel mai târziu la data expirării voucherelor de vacanță, dacă acestea expiră într-un termen mai mic de 1 (unu) 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 nu îi mai poate oferi acestuia niciun alt pachet si nici nu poate solicita vreo rambursare ori despagubire.7.3. (1) **Prin excepție**, **Călătorul are dreptul să înceteze Contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării Pachetului**, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul 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 evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile cum ar fi, fara a fi interpretate limitativ: conditii meteorologice nefavorabile, calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, inchideri temporare/definitive ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, carantina;(2) În cazul încetării contractului privind Pachetul de servicii de călătorie, în condițiile execeptionale ale alineatului anterior, Călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru Pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentara.7.4. (1) **Călătorul are dreptul să înceteze/anuleze/sa renunte la Contractul privind Pachetul de servicii de călătorie, în orice moment, in tot sau in parte**, in conditiile si termenii prezentului Contract.(2) In cazul in care **încetarea/anularea/renuntarea îi este imputabilă, Calatorul este obligat** **să despăgubească Agenția de turism organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor contractuale.**3) În situația în care **Călătorul renunță/anuleaza/inceteaza din vina/culpa/initiativa sa** Pachetul care formează obiectul prezentului Contract, **va achita Agenției de turism organizatoare penalitatile conform prevederilor contractuale**.(4) Penalitatile contractuale se aplica **si pentru situatia in care:** 1. Călătorul nu se prezintă la programul stabilit prin Pachet, nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/preluare din cauze ce nu tin de Agentia de turism organizatoare;
2. Călătorul nu poate executa Pachetul in tot sau partial, pentru ca nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei/parcursul executarii Pachetului ori nu i se permite imbarcare, din motive ce tin de persoana sa ori a ale grupului din care face parte (daca este cazul), din motive care nu pot fi imputate Agenției de turism organizatoare;
3. Călătorul nu poate executa Pachetul in tot sau partial pentru ca ii este refuzata prezenta datorita manifestarii unui comportament contrar regulilor si specificului cultural si religios al locului, perturba si/sau refuza sa respecte normele sociale si ale unitatii de cazare, manifesta un comportamentent care perturba linistea si activitatea unitatii de cazare/locului
4. în cazul în care Călătorul nu respectă condițiile generale de executare a pachetului ale Agenției, prezintă acte incomplete, incorecte, nevalabile, expirate sau false, nu are pașaport /cartea de identitate (dupa caz) sau in termen de valabilitate neacceptat de catre autoritatile tarii de plecare/destinatie si/sau tranzit, nu obține viza/vizele necesare executarii Pachetului, nu prezinta dovada efectuarii anumitor vaccinuri (daca este cazul), lipsa unui anumit tip de asigurare (daca este cazul), nerespectarea regimului de trecere a frontierei ori a regimului vamal al tarii de plecare/destinatie si/sau tranzit, nerespetarea conditiilor de imbarcare sau siguranta a zborului, date si/sau informatii eronate/incorecte, incomplete sau comunicate cu intarziere ce catre Calator si/sau orice alte documente suplimentare solicitate/necesare pentru executarea Pachetului;
5. nu achită pretul în termenele si conditiile stipulate.

7.5. In cazul Călătorul încetează/ anuleaza/ renunta la Contract *urmare a creșterii prețului pachetului mai mare de 8%, sau a anularii Pachetului de catre Agenția de turism organizatoare*, in conditiile prezentului Contract, înaintea datei de începere, Călătorul are dreptul:a) să accepte un Pachet de substitutie, de calitate echivalentă sau superioara, la acelasi pret, daca este posibil, propus de Agentia de turism organizatoare;b)sa accepte un Pachet de servicii de calatorie de substitutie, de calitate inferioara (mai scazuta), propus de Agenția de turism organizatoare, cu o reducere adecvata a pretului, respectiv 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;c)să i se ramburseze toate platile achitate in virtutea contractului.7.6. (1) **Pe parcursul executarii** Pachetului/prestarii serviciilor de calatorie, **Calatorul poate renunta total sau partial la serviciile oferite**, caz in care nu are dreptul la nicio rambursare/restituire si/sau despagubire.(2) In cazul in care Calatorul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a Contractului **motive medicale**, rambursarea contravalorii pachetului de servicii de calatorie se va face de catre compania de asigurare, daca Calatorul a incheiat o astfel de asigurare storno. 7.7. În situația în care Călătorul care a contractat un pachet de la Agenția de turism 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 de turism organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului, cu reținerea penalitatilor contractuale aplicabile.7.8. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru executarea Pachetului, Călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția de turism organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia, dacă există.7.9. În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se executa 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. 7.10.(1) Toate **solicitarile de modificare sau incetare/anulare/renuntare** se vor transmite de catre Calator **doar in scris** Agentiei de turism organizatore si se solutioneaza in functie de posibilitatile Agentiei si conform conditiilor Pachetului si a conditiilor Contractuale. (2) In lipsa unei solicitari scrise din partea Calatorului, Agentia nu este responsabila pentru neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a Contractului si nici nu ii pot fi imputate/solicitate restituiri, rambursari, penalitati si/sau despagubiri/compensari, inclusiv in cazul in care solicitarea nu a putut fi solutionata datorita erorilor de transmitere, urmare a neactualizarii datelor de catre Calator, a raspunsului intarziat sau lipsei de reactie a acestuia la comunicarile Agentiei, transmise in conditiile si termenele stabilite. (3) Orice solicitari transmisa de pe/pe alte canale sau de la alte date de contact decat cele comunicate de Calator in relatia cu Agentia, in prezentul Contract, nu vor fi luate in considerare, fiind interpetare ca netransmise iar Agentia nu va fi raspunzatoarea pentru consecintele asupra Calatorului. Aceasta situatiei va fi interpretata ca si culpa a Calatorului.7.11. (1) **Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata** asa cum s-a convenit in Contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in Contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. (2) In cazul in care serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in Contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de Agentie. (3) *Calatorul poate respinge serviciile alternative doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in Contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.* (4) În situația în care Agenția de turism organizatoare nu poate furniza servicii alternative sau Călătorul refuză serviciile alternative propuse de aceasta pe motiv intemeiat ca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in Contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata, Călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta prezentul Contract.(5) Dacă Pachetul include transportul de pasageri, Agenția organizatoare asigură de asemenea, în temeiul art.18 alin.(1) – insolventa Agentiei de turism organizatoare - din OG Nr.2/2018, precum și în cazurile oferirii serviciilor alternative de o calitate mai scazuta decat cea specificata in Contractului ori Agenția de turism organizatoare nu poate furniza servicii alternative sau Călătorul refuză serviciile alternative propuse de aceasta pe motiv intemeiat ca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in Contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata, repatrierea Călătorului cu transport echivalent, fără intârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.7.12. **Dacă modificarea nu este semnificativă**, Călătorul poate înceta prezentul Contract, cu aplicarea penalitatilor contractuale.7.13. (1) **Cerintele Calatorului** de modificare referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de Contract/a Calatorului sau orice alt element principal ce face obiectul Contractului, la cererea expresa a titularului acestuia/Calatorului, se poate face **numai daca exista aceasta posibilitate, cu aplicarea conditiilor Contractuale privitoare la modificarile din initiativa titularului de Contract/ Calatorului si cu aplicarea penalitatilor corespunzatoare si/ori costurilor suplimentare, daca este cazul.**(2) Agenția de turism 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 hotelului, structurii camerelor, a perioadei de cazare sau a oricăror altor servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților din prezentul contract și încheierea unui nou contract.(3) In situația în care Călătorul alege să modifice unitatea de cazare/hotelul initial ales și achitat, fără acordul scris, prealabil al Agenției de turism organizatoare, aceasta echivalează cu încetarea/denunțarea unilaterală a contractului, și cu aplicarea penalităților din prezentul contract și încheierea unui nou contract.7.14. **Agenția de turism organizatoare poate înceta/anula Contractul privind pachetul de servicii de călătorie** și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru Pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, **în unul dintre următoarele cazuri:**1. incetarea/anularea este consecința nerealizarii numărului minim de persoane menționat în Contract pentru Pachetul respectiv (dacă este cazul), iar Agenția de turism organizatoare a informat/instiintat în scris Călătorul cu privire la incetarea Contractului in conformitate cu prevederile prezentului Contract, după cum urmează:
2. cu 20 (douazeci) de zile înainte de începerea executării Pachetului, in cazul Pachetelor care conțin călătorii care durează mai mult de 6 (șase) zile;
3. cu 7(șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul celor care durează între 2 (două) și 6(șase) zile;
4. cu 48 (patruzecisisopt) de ore înainte de începerea executarii pachetului, în cazul celor care durează mai puțin de 2(două) zile;
5. incetarea/anularea este rezultatul unui caz de forță majoră, a unor circumstanțe inevitabile si extraordinare, imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate, în ciuda oricăror eforturi depuse sau a unor cauze generate de nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare, și Agentia înștiințează Călătorul cu privire la încetarea Contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

7.15. Agentia va acorda reducere/ rambursare/ despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din Contract, a existentei neconformitatii din cauze neimputabile Calatorului, insa nu vor putea depasi valoarea contractuala a serviciilor de calatorie prestate necorespunzator/neconforme.7.16. Agenția 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.7.17. In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, Calatorul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in Pachet din cauze neimputabile Calatorului, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.7.18. Agenția de turism organizatoare efectuează orice rambursare necesară în temeiul prevederilor prezentului Contract, rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru Pachetul ce face obiectul prezentului contract si in baza prevederilor contractuale, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către Călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea Contractului privind pachetul de servicii de călătorie.  |
| **8. RECLAMATII. SESIZARI** |
| 8.1.**Călătorul informează Agenția de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate** pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în Pachetul contractat, tinand cont de circumstantele cazului.8.2. In cazul in care Calatorul este nemultumit în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în Pachetul contractat, acesta are **obligatia de a intocmi o sesizare in scris, la fata locului, clar si explicit**, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea Pachetului de servicii de calatorie Contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de turism organizatoare, cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii unitatii de cazare/hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai Agentiei de turism organizatoare). 8.3. Atat Agentia de turism organizatoare, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii/reclamatiei. In cazul in care reclamatia/sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, **Calatorul va depune la sediul Agentiei de turism organizatoare o reclamatie in scris sau pe mail la adresa** **reclamatie@joiup.ro** **, in termen de maximum 5 (cinci) zile lucratoare de la incheierea calatoriei/executarea Pachetului,** Agentia urmand ca, in termen de 30 (treizeci) zile lucratoare, sa comunice Calatorului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Daca este necesar, termenul de solutionare poate fi prelungit justificat.8.4. Vor fi luate in considerare numai reclamatiile/ sesizarile facute in nume personal. 8.5. Nu vor fi acceptate reclamatiile/sesizarile facute in numele mai multor persoane, la finalul/dupa executarii/rea Pachetului, despre care Agentia de turism organizatoare nu a fost informata promt/imediat despre producerea evenimentului.8.5. (1) Nu se vor accepta reclamatii/sesizari care sunt depuse peste termenul indicat sau cu nerespectarea conditilor de depunere unei reclamatii/sesizari, mai sus indicate, Agenția de turism organizatoare fiind exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele/ neconformitatile astfel semnalate. (2) Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre Calator. 8.6. Datele de contact ale Agenției organizatoare, **pentru asistență sunt:*** **Telefon: 031 426 90 11**
* **Email:** **cereri@joinup.ro**

 8.7. (1) In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu Contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de Calator, remediaza neconformitatea, *cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri*:1. neconformitatea nu poate fi remediata;
2. remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

(2) In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabila Calatorului.8.8. Dacă neconformitatea afectează în mod substanțial executarea Pachetului, iar Agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Călător, acesta poate rezilia prezentul Contract fără plata unei penalități de incetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabila Calatorului.8.9. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de Calator, Calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare in baza documetelor doveditoare. 8.10. **Calatorul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea** apare intr-una din urmatoarele situatii: 1. este imputabila Calatorului;
2. este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de Calatorie incluse in Contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;
3. este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

8.11. (1) Prin prezentul Contract, de comun acord, Partile convin ca despagubirea care ar trebui platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata Calatorului in conditiile prezentului Contract, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciului neexecuta/necorespunzator/neconforme in/din cadrul Pachetului.(2) In măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru agenția de turism organizatoare.(3) Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentei ordonanțe și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile ( Regulamentului (CE) nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare) se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.8.12. (1) Călătorul înțelege și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției de turism organizatoare și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în prezentul capitol să fi fost îndeplinită in prealabil.(2) Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției de turism organizatoare să solicite Călătorului/ Responsabilului Călătorului, prin intermediul instanțelor judecătorești competente, despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit. |
| **9. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR – „SAL”** |
| 9.1. (1) In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului Contract, Partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. (2) Partile pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite „SAL”, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare 9.2. 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.9.3. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autoritătii Naționale pentru Protecția Consumatorilor (”ANPC”), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzari sau din contractele de prestari servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.9.4. 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.> |
| **10. PROTECTIA IN CAZ DE INSOLVENTA** |
| 10.1. (1) Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvabilității sau falimentului Agenției organizatoare conform: Scrisoare de Garanție Bancară nr. 13847603/SGB/29.05.2023 emisa de Banca Transilvania S.A. a carei valabilitate este reinnoita anual, prin grija Agentiei de turism organizatoare – informatii actualizate accesibile pe <https://joinup.ro/ro> (2) Astfel, în cazul în care Agenția organizatoare intră in insolvență după începerea pachetului, iar transportul este inclus în Pachet, repatrierea călătorilor este garantată.(3) În situația în care Agenția organizatoare nu efectuează repatrierea Călătorului, aceasta are obligația de a anunța imediat banca emitenta prin telefon, fax sau e-mail. În acest caz, banca emitenta nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea Călătorului în România, in condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenția de turism organizatoare și societatea de asigurare.10.2. 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 insolvenţei Agenției de turism organizatoare.10.3. Dacă transportul de călători este cuprins în Contract şi călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenţei Agenției organizatoare, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului şi achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.10.4. În cazul în care Călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile prevazute:a) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Banca emitenta, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Agenția de turism organizatoare a obligaţiilor contractuale față de partenerii săi;b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate şi achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Banca emitenta, în cazul insolvenţei Agenției de turism organizatoare.10.5. Banca emitenta 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 cazulinsolvenţei agenţiei de turism organizatoare şi procedurile de despăgubire a călătorilor, emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.10.6. Condițiile de despăgubire:1. Călătorul va anunța imediat Banca emitenta prin telefon sau email în cazul în care Agenția organizatoare aflata în stare de insolvenţă nu efectuează repatrierea sa.
2. În cazul în care Călătorul solicită de la Agenția organizatoare rambursarea sumelor achitate şi/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Agenția organizatoare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligaţia să păstreze documentele justificative, în original.
3. Călătorul poate solicita Agenției organizatoare aflată în

stare de insolvenţă, rambursarea sumelor achitate de acesta şi/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 parţial;(ii)în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situaţia în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.10.7. În situaţia în care se dispune radierea Agenției organizatoare ca urmare a falimentului, Călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Bancii emitente în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.10.8. În situaţia prevăzută la art. 13.3., Călătorul poate solicita Agenției organizatoare rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.10.9. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 13.6., 13.7. și 13.8., după caz, Călătorul notifică în scris Banca emitenta în legătură cu solicitarea adresată Agenției organizatoare privind rambursarea sumelor achitate de acesta şi/sau a costului repatrierii.10.10. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art.13.6. alin.(1) și (2), Călătorul transmite Bancii emitente, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoţită de documentele justificative care cuprind cel puţin următoarele:1. contractul de ahiziționare a pachetului de servicii de călătorie.
2. confirmările de primire precizate la art.13.6. alin(2) și art.13.8., după caz.
3. copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanţe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Călător;
4. copiile documentelor de transport şi cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

10.11. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Banca emitenta documentelor justificative de la Călător.10.12. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția organizatoare plăteşte sumele datorate călătorului, acesta restituie Banca emitenta despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Agenția de turism organizatoare. |
| **11. DISPOZITII FINALE** |
| 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 Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. 11.2. (1) Prezentul Contract este pus la dispozitia Calatorului si impreuna cu informatii suplimentare care pot fi prezentate in catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail), iar obligatia de informare a Calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea informatiilor Pachetului in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, respectiv daca prezentul Contract prezentat calatorului contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. (2) Calatorul intelege si accepta ca imaginile sunt puse la dispozitie de catre partner, cu titlu informativ și au scop ilustrativ. Pot exista diferențe față de realitate, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de Calator/Turist. Prezentarile unitarilor de cazare si al serviciilor partenerilor sunt puse la dispozitie de catre acestia, Agentia de turism organizatoare rezervandu-si doar dreptul de a le prelua si prezenta ca atare. Pentru orice detalii sau cerinte, Calatorul se poate adresa Agentiei pentru informatii suplimentare si/sau clarificatoare.(3) Calatorul intelege si accepta ca ziua plecarii și ziua sosirii nu sunt considerate zile efectiv turistice, acestea fiind dedicate in principal transportului.11.3.(1)Călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare facultativa sau obligatorie, care să acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau deces, de asigurare pentru bagaje, pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau a altor tipuri de asigurare pe care Clatorul le considera necesara sau utile.(2) Agenția de turism organizatoare recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare/incetare Contract. Călătorul se poate informa 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.1. (3)Agenția de turism organizatoare nu este responsabilă de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției de turism organizatoare, deoarece aceasta este doar intermediar între Călător și asigurator.

11.4. Orice neîntelegere apărută între Părți cu privire la derularea prezentului Contract, care nu poate fi soluționată pe cale amiabilă, va fi soluționată de către instanțele de judecată competente din Romania de la sediul Agentiei de turism organizatoare.11.5. Datele cu caracter personal vor fi procesate în conformitate cu dispozitiile Regulamentului 2016/679/UE privind protectia persoanelor fizice în ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. 11.6. In cazul in care orice clauza a prezentului Contract este considerata nevalabila, ilegala, neaplicabila sau nula si neavenita, acest lucru nu va avea drept rezultat nevalabilitatea, ilegalitatea, neaplicabilitatea sau anularea intregului Contract. Partile vor face tot posibilul pentru a inlocui clauza respectiva cu o clauza valabila care sa produca efectele economice si juridice cele mai apropiate de cele ale clauzei nevalabile, neaplicabile sau nule si neavenite.11.7.Neexercitarea sau exercitarea cu intarziere a oricarei puteri sau a oricarui drept al unei Parti nu constituie o renuntare la puterea sau dreptul respectiv, iar orice exercitare singulara a unei puteri sau a unui drept nu impiedica orice alta exercitarea a acesteia sau exercitarea oricarei alte puteri sau a oricarui alt drept. Orice renuntare la o putere sau la un drept se poate realiza numai in scris, cu semnatura Partii respective.11.8. Legea aplicabilă prezentului contract este legea română Contractul va fi interpretat conform legilor din România. În conformitate cu prevederile art.1203 N.C.C., părțile confirmă și acceptă în mod expres că in cuprinsul Contractului sunt prevazute si clauze neuzuale care vor fi interpretate si aplicate de catre Parti conform Contract11.9. Contractul a fost redactat in limba română dar poate exista si in varianta romano-engleză. În cazul apariției unor neînțelegeri privind interpretarea contractului, varianta în limba română va prevala intotdeauna.11.10. (1) Documentele contractului se constituie ca anexe la acesta și pot fi următoarele: 1. Voucherul/ Biletul de odihnă-tratament/ Biletul de avion/ Factura/ Oferta, după caz;
2. Informatiile care sunt la dispoziția Călătorului/Turistului, în orice format - tipărit sau pe suport electronic pe: [www.joinup.ro](http://www.joinup.ro) ori comunicat prin mijloace de comunicare eletronice la adresa de contact

(2) Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul ofertei, anexelor ori a informatiilor contractuale personalizate prezentate si acceptate, există termeni și condiții specifice anumitor pachete/servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele generale ale Contractului.11.11. Prezentul Contract cuprinde ca parte integranta:Declaratie privind consimtamantul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal * INFORMATII STANDARD pentru combinația de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră ca pachet în înțelesul O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate
 |
| **AGENTIA/AGENT,**[…………………..................…….…………]Semnatura:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **CALATOR,**[.........................................................]Semnatura: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |