

**CONTRACT PENTRU ACHIZIȚIONAREA
DE PACHETE DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI/SAU SERVICII DE CĂLĂTORIE ASOCIATE
SALES CONTRACT FOR TRAVEL SERVICES PACKAGES AND/OR ASSOCIATED TRAVEL
SERVICES**

No. /

Art. 1. PĂRȚILE CONTRACTANTE

SANO TOURING EXPERIENCE S.R.L.,
cu sediul în București, Str. Armenească nr. 23, cam. 14,
Sector 2, România,
tel.: +40 212 550 037, fax: +40 212 550 038,
e-mail: contact@accessibleromania.com,
website: www.accessibleromania.com,
înregistrată la Registrul Comerțului cu nr.
J2004011537401,
cod fiscal 16609361,
pentru agenția de turism organizatoare **ACCESSIBLE
ROMANIA BY SANO TOURING**,
titulară a **Licenței de turism nr. 1732/30.06.2021** afișată
pe pagina web a agenției www.accessibleromania.com,

titulară a **Poliței de Asigurare privind protecția în caz
de insolvență a agenției de turism organizatoare seria
I nr. 57480 emisă** de OMNIASIG VIENNA INSURANCE
GROUP S.A., **la data de 14.12.2023**, afișată pe pagina
web a agenției www.accessibleromania.com,
având contul IBAN (lei) nr. RO39 BTRL RON CRT02 4522
6401 deschis la Banca Transilvania,
având contul IBAN (euro) nr. RO86 BTRL EUR CRT02
4522 6401 deschis la Banca Transilvania,
reprezentată prin Director Agenție - Cristina Căluianu,

denumită în continuare **AGENȚIA**

și

THE CONTRACTING PARTIES

SANO TOURING EXPERIENCE S.R.L.,
having its main offices in Bucharest, 23 Armeneasca St.
room 14, Sector 2, Romania,
tel.: +40 212 550 037, fax: +40 212 550 038,
e-mail: contact@accessibleromania.com,
website: www.accessibleromania.com,
registered with Trade Register under no.
J2004011537401,
tax code no. 16609361,
for **ACCESSIBLE ROMANIA BY SANO TOURING** tour
operator,
holder of the **Tourism License no. 1732/30.06.2021**
posted on the agency's website
www.accessibleromania.com,
holder of the **Insolvency Policy regarding the
protection in case of insolvency of a tour operator
series I no. 57480 issued** by OMNIASIG VIENNA
INSURANCE GROUP S.A. **on 14.12.2023**, posted on the
agency's website www.accessibleromania.com,
having IBAN account (lei) No. RO39 BTRL RON CRT02
4522 6401 opened with Transilvania Bank,
having IBAN account (euro) No. RO86 BTRL EUR CRT02
4522 6401 opened with Transilvania Bank,
duly represented by Agency Manager - Cristina Căluianu,

hereinafter referred to as **THE AGENCY**

and

	Prenume / <i>First Name</i> :	
	Nume / <i>Last name</i> :	
	Adresa / <i>Address</i> :	
	Țara / <i>Country</i> :	
	Cont bancar / <i>Bank account</i> :	
	Telefon / <i>Phone</i> :	
	e-mail:	

OR

	Denumirea companiei / <i>Company name</i> :	
	Adresa / <i>Address</i> :	
	Țara / <i>Country</i> :	
	Cod fiscal / <i>VAT number</i> :	
	Cont bancar / <i>Bank account</i> :	
	Telefon / <i>Phone</i> :	
	e-mail:	
	Reprezentată legal prin / <i>Duly represented by</i> :	

denumit(ă) în continuare **CLIENT**

hereinafter referred to as **THE CLIENT**

au convenit la încheierea prezentului Contract pentru achiziționarea de pachete de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate, denumit în continuare „Contractul”.

agreed to conclude this sales contract for travel services packages and/or associated travel services, hereinafter named „the Contract”.

Art. 2. OBIECTUL, PREȚUL ȘI DURATA CONTRACTULUI

OBJECT OF THE CONTRACT, PRICE AND TERM

- 2.1. Obiectul Contractului este constituit de cumpărarea de către Client a pachetului de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate oferit de către Agenție în condițiile prezentate în Contract.
- 2.2. Termenii generali ai cumpărării de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate sunt prevăzuți în Contract, iar elementele particulare ale pachetului de servicii achiziționat de Client sunt descrise în Anexele la Contract, care fac parte integrantă din acesta.
- 2.3. Prevederile Contractului se completează cu prevederile Anexelor, iar în caz de contradicție între aceste prevederi, vor fi aplicabile cu prioritate prevederile din Anexe.
- 2.4. Prețul total al Contractului este dat de suma valorilor Anexelor la Contract.
- 2.5. Dacă factura emisă de Agenție pentru un Client extern este exprimată în Euro, aceasta se va achita în aceeași monedă, prin virament bancar, în contul Agenției specificat în factură.
- 2.6. În cazul în care, la cererea Clientului extern, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul Lei/Euro comunicat de BNR pentru data facturii, la care se adaugă o rată de risc valutar de 2%.
- 2.7. Avansul este stabilit în Anexa la Contract, iar plata prețului se va face în condițiile descrise în Anexă.
- 2.8. Prețurile stabilite în Anexe pot fi mărite numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:
 - a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
 - b) 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;
 - c) cursul de schimb relevant pentru pachetul contractat.
- 2.9. Clientul are dreptul la o reducere de preț corespunzătoare unei scăderi a costurilor prevăzute la punctul 2.8. literele a) - c). Scăderea trebuie să aibă loc după încheierea Contractului și înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie.
- 2.10. Creșterea prețurilor în funcție de schimbările aspectelor enumerate la pct. 2.8. lit. a) - c) se va face proporțional cu variația procentuală a respectivelor costuri, la care se va adăuga un spor de 100% al respectivului procent de variație. Exemplu: dacă prețurile carburantului cresc cu 5%, prețul serviciilor va crește cu 10%.
- 2.11. Reducerea prețurilor în funcție de schimbările aspectelor enumerate la pct. 2.8. lit. a) - c) se va face proporțional cu variația procentuală a respectivelor costuri. Exemplu: dacă prețurile carburantului scad cu 5%, prețul serviciilor va scăde cu 5%.
- 2.12. În niciun caz, prețurile stabilite în Anexe nu pot fi majorate în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
- 2.13. Contractul va intra în vigoare la primirea de către Agenție a acordului scris al Clientului privind condițiile generale de cumpărare a pachetului de servicii de călătorie și/sau a serviciilor de călătorie asociate. Anexele vor intra în

- The object of the Contract consists in the purchase by the Client of the package of travel services and / or associated travel services offered by the Agency under the conditions presented in the Contract.
- The general terms of the travel services package and/or associated travel services purchase are provided in the Contract, and the particular elements of the package purchased by the Client are described in the Annexes to the Contract, which are part of it.
- The Contract's provisions are supplemented with the provisions of the Annexes, and in case of any contradiction between them, priority will be given to the Annexes.
- The total price of the Contract is given by the sum of the Annexes' prices.
- If the invoice issued by the Agency for a foreign Client is denominated in Euro, it will be paid in the same currency by bank transfer into the Agency's account specified in the invoice.
- If, upon foreign Client's request, the invoice issued by the Agency is denominated in lei, it will be issued at the Lei/Euro exchange rate of National Bank of Romania from the invoice date, plus a currency exchange risk rate of 2%.
- The advance is set out in Annex to the Contract and its payment will be made under the terms set out in the Annex.
- The prices set out in the Annexes may be increased only as a direct consequence of changes related to at least one of the following:
 - the price of passenger transport resulting from the cost of fuel or other energy sources;
 - the level of fees or commissions applicable to travel services included in the contract, imposed by third parties not directly involved in the execution of the package, including tourist taxes, landing fees or boarding or disembarking fees at ports and airports;
 - the exchange rate relevant for the contracted package.
- The Client is entitled to a price reduction corresponding to a decrease of the costs provided in point 2.8. let.s a) - c). The decrease must take place after the conclusion of the Contract and before the start of the execution of the travel services package.
- Price increase according to the changes of the aspects listed in point 2.8. let.s a) - c) will be made in proportion to the percentage variation of the respective costs, to which will be added an increase of 100% of the respective percentage of variation. Example: if fuel prices increase by 5%, the price of services will increase by 10%.
- Reduction of prices according to the changes of the aspects listed in point 2.8. let.s a) - c) will be made in proportion to the percentage variation of the respective costs. Example: if fuel prices fall by 5%, the price of services will fall by 5%.
- Under no circumstances, the prices set out in the Annexes may be increased during the 20 calendar days preceding the date of departure.
- The Contract shall enter into force upon receipt by the Agency of the Client's written agreement on the general terms of purchase of the package of travel services and / or associated travel services. The annexes shall enter into

vigoare la primirea de către Client a unei confirmări scrise din partea Agenției privind rezervarea pachetului de servicii de călătorie și/sau a serviciilor de călătorie asociate achiziționate.

2.14. Contractul este încheiat pe durată nedeterminată.

Art. 3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR CONTRACTANTE

3.1. Agenția are următoarele obligații:

3.1.1. Agenția are obligația să furnizeze în scris Clientului, înainte de încheierea Contractului, informații referitoare la:

- a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:
 - i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;
 - ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, Agenția informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;
 - iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
 - iv) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;
 - v) dacă este cazul, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate Clientului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;
 - vi) dacă posibilitatea Clientului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;
 - vii) în situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă, la cererea Clientului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile acestuia.
- b) denumirea comercială și sediul social al Agenției, și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;
- c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii Contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;
- d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de Client;
- e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea Contractului, dacă nu se întrunește acest număr;
- f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor

force upon receipt by the Client of a written confirmation from the Agency of the reservation of the package of travel services and / or associated travel services purchased.

The Contract is concluded for an indefinite period.

Art. 3. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CONTRACTING PARTIES

The Agency is under the following obligations:

The Agency has the obligation to provide in writing to the Client, before concluding the Contract, information regarding:

the main characteristics of the travel services:

- i) the destination (s) of the trip, the itinerary and the periods of stay, with the corresponding dates and, if accommodation is included, the number of nights included;
- ii) transportation means, their characteristics and categories, places, dates and times of departure and return, times and places of intermediate stops and transport links. If the exact time has not yet been set, the Agency shall inform the Client of the approximate time of departure and return;
- iii) the location, the main characteristics and, as the case may be, the tourist category of the accommodation units according to the norms of the country of destination;
- iv) visits, excursions or other services included in the total agreed price of the package;
- v) if applicable, the fact that any of the travel services will be provided to the Client as part of a group and, in this case, as far as possible, the approximate size of the group;
- vi) if the Client's possibility to benefit from other tourist services depends on the actual oral communication, the language in which the respective services will be provided;
- vii) in the event that the trip or vacation is generally adapted for persons with reduced mobility, at the request of the Client, precise information on the adequacy of the trip or vacation, taking into account his needs.

the trade name and registered office of the Agency, and, where applicable, of the intermediate travel agency, as well as their telephone numbers and, where applicable, their e-mail addresses;

the total price of the package, including taxes and, where applicable, all commissions, fees, termination penalties and other additional costs or, where these costs cannot be reasonably calculated before the conclusion of the Contract, an indication of the type additional costs that the passenger may still have to bear;

the methods of payment, including any amount or percentage of the price to be paid in advance and the timetable for payment of the balance or financial guarantees to be paid or provided by the Client;

the minimum number of people required for the services in the package to be performed and the term before the start of the execution of the package until which it is possible to terminate the Contract, if this number is not met;

general information on passport and visa requirements, including approximate time limits for obtaining visas and

- și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;
- g) informații privind posibilitatea Clientului de a înceta Contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție;
- h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării Contractului de către Client sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.
- 3.1.2. Înainte de semnarea Contractului, Agenția va transmite Clientului toate modificările cu privire la informațiile precontractuale într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.
- 3.1.3. Dacă Agenția nu a îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri suplimentare înainte de semnarea Contractului, Clientul nu suportă respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.
- 3.1.4. La încheierea Contractului sau ulterior, fără întârzieri nejustificate, Agenția pune la dispoziția Clientului un exemplar sau o confirmare a Contractului pe un suport durabil. Clientul are dreptul de a solicita o copie pe suport hârtie în cazul în care Contractul a fost încheiat în prezența fizică simultană a părților.
- 3.1.5. Agenția trebuie să furnizeze în scris Clientului, în termen de minimum 10 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Client în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în Contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a Agenției și/sau agenției intermediare, ori, în lipsa acesteia, cele ale autorităților locale care pot ajuta Clientul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, Clientul va avea un număr de apel de urgență sau orice altă informație care să îi permită contactarea Agenției și/sau a agenției intermediară;
- c) pentru călătoriile și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;
- d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al Clientului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare sau de boală.
- 3.1.6. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale Contractului/Anexei, are obligația să informeze Clientul cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării. În acest sens, Agenția trimite Clientului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.
- 3.1.7. Înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie, Agenția poate modifica în mod unilateral alte clauze ale Contractului decât cele legate de preț, numai dacă sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:
- a) modificarea este nesemnificativă;
- b) Agenția îl informează pe Client cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.
- 3.1.8. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice
- information on health formalities in the country of destination;
- information on the Client's possibility to terminate the Contract at any time before the start of the package, with the payment of an appropriate termination penalty or, as the case may be, of the standardized termination penalties requested by the Agency;
- information on optional or compulsory insurance to cover the costs of termination of the Contract by the Client or the costs of assistance, including repatriation fees, in case of accident, illness or death.
- Before signing the Contract, the Agency will communicate to the Client all changes regarding the pre-contractual information in a clear, intelligible and well highlighted manner.
- If the Agency has not complied with the information requirements regarding commissions, fees, termination penalties or other additional costs before signing the Contract, the Client shall not bear those commissions, fees, termination penalties or other costs.
- At the conclusion of the Contract or subsequently, without undue delay, the Agency shall make available to the Client a copy or a confirmation of the Contract on a durable medium. The Client has the right to request a paper copy if the Contract was concluded in the simultaneous physical presence of the parties.
- The Agency must provide in written to the Client, within at least 10 days before departure, the following information:
- the schedules, stopovers and connections and, where appropriate, the place to be occupied by the Client in each of the transport means included in the Contract;
- the name, headquarters/address, telephone and fax number of the local representation of the Agency and/or the intermediate agency, or, in its absence, those of the local authorities that can assist the Client in case of need; if these representations or local authorities do not exist, the Client will have an emergency call number or any other information that will allow him to contact the Agency and/or the intermediary agency;
- for journeys or stays of children, information enabling the direct contact with the child or with the person responsible from the child's place of staying;
- the possibility of signing an optional insurance contract, which will cover the Client's transfer fees, or an assistance contract, which will cover the repatriation fees in case of injury or illness.
- If the Agency is required to amend one of the essential provisions of the Contract/Annex, it is bound to inform the Client at least 20 days before the departure date. To this end, the Agency shall send the Client a clear and intelligible notification of this increase, accompanied by a justification for that increase and a calculation, on a durable medium, at least 20 days before the start of the package.
- Prior to the start of performance of the travel services package, the Agency may unilaterally amend other clauses of the Contract than those related to the price, only if the following conditions are cumulatively met:
- the change is insignificant;
- The Agency informs the Client about the change in a clear, intelligible and well-highlighted way, on a durable support.
- If, before the start of the package, the Agency is forced to significantly change any of the main features of the travel

semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau nu poate îndeplini cerințele speciale cerute de Client sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, Clientul are posibilitatea ca, în termen de 5 zile de la propunerea Agenției, să accepte modificarea propusă sau să înceteze Contractul fără a plăti vreoa penalitate de încetare.

- 3.1.9. În cazul în care încetează Contractul, Clientul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.
- 3.1.10. Agenția informează Clientul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:
- modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului;
 - un termen rezonabil în care Clientul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa;
 - consecințele lipsei reacției Clientului în termenul prevăzut la lit. b);
 - după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.
- 3.1.11. În cazul în care modificările aduse Contractului au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Clientul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.
- 3.1.12. În cazul în care Contractul este încetat în temeiul pct. 3.1.8. și Clientul nu acceptă un alt pachet, Agenția rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama Clientului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării Contractului.
- 3.1.13. Se consideră a fi modificare semnificativă schimbarea locului de cazare. În acest caz se oferă Clientului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.
- 3.1.14. Agenția este obligată să acorde Clientului o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă Clientului.
- 3.1.15. Agenția este obligată să acorde Clientului despăgubiri adecvate pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.
- 3.1.16. În cazul în care călătoria se anulează din cauza nerealizării numărului minim de persoane, Agenția este obligată să informeze Clientul în scris:
- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 (șase) zile;
 - 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 (două) și 6 (șase) zile;
 - 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 (două) zile.
- 3.1.17. Agenția nu are obligația de a acorda Clientului despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:
- este imputabilă Clientului;
 - este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în Contract și este imprevizibilă sau inevitabilă;
 - este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
- 3.1.18. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de

services or is unable to meet the special requirements required by the Client or proposes to increase the package price by more than 8%, The Client has the opportunity that, within 5 days of the Agency's proposal, accept the proposed amendment or terminate the Contract without paying any termination penalty.

If the Contract is terminated, the Client may accept another package, when it is offered by the Agency, if possible, of an equivalent or superior quality.

The Agency shall inform the Client, without undue delay and in a clear, intelligible and well-highlighted manner, on a durable medium, of:

- the proposed changes and their impact on the package price;
- a reasonable time within which the Client must inform the Agency of his decision;
- the consequences of the Client's lack of reaction within the term provided in let. b);

where applicable, the replacement package offered and its price.

If the changes to the Contract result in a decrease in the quality or cost of the package, the Customer is entitled to a corresponding price reduction.

If the Contract is terminated pursuant to point 3.1.8. and the Client does not accept another package, the Agency reimburses all payments made by or on behalf of the Client, without undue delay and, in any case, no later than 14 days from the date of termination of the Contract.

The change of accommodation is considered to be a significant change. In this case, the Client is offered the closest option from the respective location of an equivalent or superior quality.

The Agency is under the obligation to grant the Client a corresponding price reduction for any period in which there has been a non-conformity, unless the Agency proves that the non-conformity is attributable to the Client.

The Agency is under the obligation to provide the Client with adequate compensation for any damages it suffers as a result of a non-compliance. Compensation is granted without undue delay.

If the trip is cancelled due to failure to meet the minimum number of people, the Agency has the obligation to inform the Client in writing:

- 20 days before the start of the package, in case of trips lasting more than 6 (six) days;
- 7 (seven) days before the start of the package, in the case of journeys lasting between 2 (two) and 6 (six) days;
- 48 hours before the start of the package, in case of trips lasting less than 2 (two) days.

The Agency is not under the obligation to compensate the Client for damages if the Agency proves that the non-compliance occurs in one of the following situations:

- is imputable to the Client;
- is attributable to a third party not related to the provision of travel services included in the Contract and is unpredictable or unavoidable;
- is caused by unavoidable and extraordinary circumstances.

For material damages caused by the Agency's non-

către Agenție a serviciilor cuprinse în Contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea Clientului nu poate depăși prețul pachetului de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate înscris în anexa în care sunt descrise serviciile neefectuate.

- 3.1.19. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin Contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuie îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii.
- 3.1.20. **Agenția NU este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin Contract inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii în următoarele cazuri:**
- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin Contract se datorează Clientului;**
 - când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, precum cele definite la art. 7 din Contract sau unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita;**
 - 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.**
- 3.1.21. Când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, precum cele definite la art. 7 din Contract sau unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, Agenția este obligată să acorde prompt asistență Clientului aflat în dificultate.
- 3.1.22. Agenția nu poate exclude sau nu poate limita responsabilitatea ei pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de rănirea Clientului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței ei.

3.2. Drepturile Agenției sunt următoarele:

- 3.2.1. Agenția are dreptul să încaseze contravaloarea serviciilor descrise în Anexe în condițiile și la termenele prevăzute în Contract.
- 3.2.2. Agenția are dreptul să modifice în mod unilateral alte clauze ale Contractului decât cele legate de preț cu respectarea prevederilor pct. 3.1.7. din Contract.
- 3.2.3. Agenția are dreptul să fie despăgubită pentru prejudiciul creat în cazul în care Clientul reziliază Contractul pentru un motiv care îi este imputabil.
- 3.2.4. În cazul unei reduceri de preț, Agenția are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată Clientului. La cererea Clientului, Agenția va furniza dovezi ale acestor cheltuieli administrative.

3.3. Drepturile Clientului sunt următoarele:

- 3.3.1. În cazul în care prețul stabilit în Contract este majorat cu peste 8%, în condițiile prevăzute de pct. 3.1.8. din Contract, Clientul poate rezilia Contractul fără nicio obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa toate plățile efectuate de către sau pe seama Clientului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării Contractului.
- 3.3.2. În cazul în care Clientul reziliază Contractul, Clientul are dreptul:

compliance with the services contained in the Contract, its liability for compensation to the Client may not exceed the price of the package of travel services and/or associated travel services listed in the annex describing the services not performed.

The Agency is responsible for proper performance of its obligations under the Contract, including the event where these obligations are fulfilled by another travel agency or by other services providers.

The Agency IS NOT responsible for the proper performance of the obligations under the Contract including where these obligations are fulfilled by another travel agency or by other services providers in the following cases:

where non-fulfilment or improper fulfilment of obligations under the Contract is due to the Client;

when failure is due to reasons of force majeure, as defined in Art. 7 of the Contract or an event that neither the Agency nor the supplier of services, with all the effort, could not foresee or avoid;

when failure is due to a third party unconnected with the provision of the services mentioned in the Contract, and the causes for such failure have an unforeseeable and unavoidable character.

When failure to fulfil the obligations is due to reasons of force majeure, as defined in Art. 7 of the Contract or an event that neither the Agency nor the supplier of services, with all the effort, they could not foresee or forestall, the Agency is required to provide prompt assistance to the Client in distress.

The Agency cannot exclude or limit its responsibility concerning the damage caused by the death or the injury of the Client due to its actions or negligence.

The Agency is under the following rights:

The Agency has the right to cash in the price for the services described in Annexes in the terms and conditions set out in the Contract.

The Agency has the right to unilaterally modify other clauses of the Contract than those related to the price in compliance with the provisions of point 3.1.7. of the Contract.

The Agency has the right to be compensated for the damage occurred when the Client terminates the Contract for a reason attributable to him.

In case of a price reduction, the Agency has the right to deduct the actual administrative expenses from the reimbursement due to the Client. At the Client request, the Agency shall provide evidence of such administrative expenditure.

The Client is under the following rights:

If the price established in the Contract is increased by more than 8%, under the conditions set out in point 3.1.8. of the Contract, the Client may terminate the Contract without any obligation to the Agency, the latter having the obligation to reimburse all payments made by or on behalf of the Client, without undue delay and in any case no later than 14 days from the date termination of the Contract.

If the Client terminates the Contract, the Client is entitled:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să i se ramburseze toate sumele achitate în baza Contractului nu mai târziu de 14 zile de la data încetării acestuia.
- 3.3.3. Clientul are dreptul să sesizeze prompt, în scris, atât prestatorul de servicii, cât și Agenției, deficiențele constatate de către el la fața locului cu privire la executarea pachetului de servicii de călătorie contractat.
- 3.3.4. Clientul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă Clientului.
- 3.3.5. Clientul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.
- 3.3.6. Clientul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:
- este imputabilă Clientului;
 - este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în Contract și este imprevizibilă sau inevitabilă;
 - este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
- 3.3.7. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului de servicii de călătorie, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Client, acesta are dreptul să înceteze Contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, are dreptul să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.
- 3.3.8. Clientul are dreptul să rezilieze Contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie numai cu plata de penalizări către Agenție în condițiile pct. 5.4. din Contract.
- 3.3.9. Clientul are dreptul să înceteze Contractul 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.
- 3.3.10. În cazul încetării Contractului privind pachetul de servicii de călătorie în condițiile de mai sus, Clientul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.
- 3.3.11. Clientul are dreptul de a transfera Contractul unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile Contractului, după ce a informat Agenția cu privire la această chestiune, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 zile înainte de începerea executării pachetului.
- 3.3.12. Clientul care transferă Contractul 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.
- 3.3.13. Clientul care transferă Contractul are dreptul să fie informat de către Agenție cu privire la costurile efective ale transferului.
- 3.3.14. Clientul care transferă Contractul are dreptul să solicite Agenției dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea Contractului.
- to accept for the same price another package of travel services and / or associated travel services offered by the Agency, having an equivalent or higher quality;
- to be reimbursed all amounts paid under the Contract no later than 14 days from the date of its termination.
- The Client is entitled to notify promptly, in writing, both the service provider and the Agency, the deficiencies found by him on the spot during the execution of the contracted travel services package.
- The Client is entitled to receive an appropriate price reduction for any period during which there has been a non-compliance, unless the Agency proves that the non-compliance is attributable to the Client.
- The Client has the right to receive adequate compensation from the Agency for any damage he suffers as a result of non-compliance. Compensation is granted without undue delay.
- The Client is not entitled to compensation for damages if the Agency proves that the non-compliance occurs in one of the following situations:
- is imputable to the Client;
 - is attributable to a third party not related to the provision of travel services included in the Contract and is unpredictable or unavoidable;
 - is caused by unavoidable and extraordinary circumstances.
- If the non-compliance affects substantially the execution of the travel services package and the Agency has failed to remedy it within a reasonable time set by the Client, the Client has the right to terminate the Contract without paying a termination penalty and, where appropriate, the right to request price reduction and/or compensation.
- The Client has the right to terminate the Contract at any time before the start of the execution of the package of travel services only with the payment of penalties to the Agency under the conditions of point 5.4. of the Contract.
- The Customer has the right to terminate the Contract before the start of the execution of the package, without paying any termination penalty in case of unavoidable and extraordinary circumstances that occur at the place of destination or in its immediate vicinity and that significantly affect the execution of the package or that affect in a significantly manner passenger transport to the destination.
- In the event of termination of the Contract for the package of travel services under the above conditions, the Client is entitled to a full refund of any payment made for the package, but is not entitled to any additional compensation.
- The Client is entitled to transfer the Contract to a person who meets all the conditions applicable to the Contract, after notifying the Agency of this matter, on a durable medium, at least 20 days before the start of the execution of the package.
- The Client who transfers the Contract and the person to whom the Contract is transferred are jointly and severally liable for the payment of the balance and all commissions, fees and other additional costs generated by this transfer.
- The Contract transferring Client has the right to be informed by the Agency regarding the actual costs of the transfer.
- The Contract transferring Client has the right to request evidence from the Agency regarding the additional costs, commissions or other costs generated by the transfer of the Contract.

3.3.15. În cazul în care nu poate să participe la călătorie, Clientul poate să transfere Contractul numai unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate contractat, cu obligația de a anunța pe un suport durabil Agenția cu cel puțin 25 zile înainte de începerea executării pachetului de servicii.

If he is unable to participate in the trip, the Client may transfer the Contract only to a third party who meets all the conditions set out in the package of travel services contracted, with the obligation to announce the Agency, on a durable medium, at least 25 days before the start of the execution of the travel services package.

3.4. Clientul are următoarele obligații:

The Client is under the following obligations:

3.4.1. Clientul are obligația să se asigure că îndeplinește formalitățile cerute de poliție, vamă și autoritățile sanitare ale țării de destinație și ale țărilor tranzitate în timpul călătoriei.

The Client is bound to ensure that he meets the formalities required by police, customs and health authorities of the transit and destination countries during the journey.

3.4.2. Clientul are obligația ca la îmbarcarea în mijlocul de transport cu care urmează să efectueze călătoria, să aibă asupra lui și să prezinte autorităților pașaportul, vizele, asigurarea medicală și certificatul de vaccinare (în țările în care acesta este obligatoriu), respectiv sumele în valută pe care autoritățile locale solicită să le aibă asupra sa (unde este cazul).

When boarding the means of transport used for the journey, the Client is bound to carry and submit, upon authorities' request, his passport, visas, health insurance and the vaccination certificate (in countries where it is compulsory), as well as and sums in local currency as requested by the local authorities (where applicable).

3.4.3. Clientul este obligat să se prezinte la aeroport cu cel puțin două ore înainte de ora stabilită în orarul de zbor și menționată în biletul de avion.

The Client is bound to be present at the airport at least two hours prior the flight time as of the flight schedule and mentioned in the plane ticket.

3.4.4. Orice întârziere datorată Clientului, care poate conduce la imposibilitatea îmbarcării, atrage integral responsabilitatea materială a Clientului.

Any delay caused by the Client, which can prevent the boarding, attract his full material responsibility.

3.4.5. Dacă nerespectarea obligațiilor prevăzute la pct. 3.4.3. și 3.4.4. duce la imposibilitatea efectuării pachetului de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate, responsabilitatea revine în întregime Clientului, Agenția fiind îndreptățită să rețină contravaloarea pachetelor de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate contractate, cu titlu de despăgubiri.

If the non-compliance with the obligations provided in points 3.4.3. and 3.4.4. leads to the impossibility of performing the package of travel services and/or associated travel services, the responsibility rests entirely with the Client, the Agency being entitled to retain the value of the packages of travel services and/or associated travel services contracted, as compensation.

3.4.6. În cazul în care Clientul reziliază Contractul pentru un motiv care îi este imputabil, el este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia ca urmare a rezilierii **despăgubirea fiind egală cu prețul pachetului de servicii de călătorie achiziționat.**

If the Client terminates the Contract for a reason attributable to him, he is bound to compensate the Agency for the damage caused to it as a result of the termination, **the compensation being equal to the price of the package of travel services purchased.**

Art. 4. RECLAMAȚII / DESPĂGUBIRI

CLAIMS / INDEMNIFICATION

4.1. Dacă în timpul călătoriei Clientul nu mai dorește să beneficieze de serviciile contractate sau dorește să renunțe la o parte din acestea, el nu mai are dreptul să ceară despăgubiri Agenției.

If, during the journey, the Client no longer wishes to benefit from the services contracted or wishes to waive some of them, he is no longer entitled to claim damages from the Agency.

4.2. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de calitatea serviciilor contractate, acesta va prezenta reclamația sa prompt, pe durata sejurului, în scris, atât prestatorului de servicii cât și Agenției.

If the Client is not satisfied with the quality of the contracted services, he will promptly present his complaint during his stay, in writing, to the service provider and to the Agency.

4.3. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu Contractul, Agenția va remedia neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

If one of the travel services is not performed in accordance with the Contract, the Agency will remedy the non-compliance, except in one of the following cases:

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

the non-conformity cannot be remedied;
the remedy involves disproportionate costs, taking into account the extent of the non-compliance and the value of the travel services affected.

4.4. În cazul în care plângerea exprimată de Client nu va putea fi rezolvată pe durata sejurului, acesta are obligația de a redacta o declarație în care va prezenta detaliat condițiile și motivele, factorii care au condus la apariția incidentului, în maximum 30 de zile de la terminarea călătoriei și va prezenta această declarație Agenției, însoțită de reclamația efectuată pe durata sejurului.

If the complaint expressed by the Client will not be solved during the stay, he has the obligation to draw up a declaration in which will present the detailed conditions and reasons, factors that led to the incident, within 30 days of the end travel and will present this declaration to the Agency, accompanied by the complaint made during his stay.

4.5. Agenția nu va lua în considerare nici o reclamație care îi va fi remisă după termenul de mai sus sau dacă nu se face dovada că Clientul a reclamat situația mai întâi prestatorului de servicii.

The Agency will not consider a complaint submitted after the above deadline or if there is evidence that the situation signalled by the Client was not reported firstly to the services provider.

- 4.6. În urma constatării veridicității celor reclamate, Clientul va primi despăgubirile aferente în termen de 15 zile de la data reclamației.
- 4.7. Clientul nu poate fi despăgubit dacă reclamația sa nu are la bază confirmarea reprezentantului local al Agenției sau a prestatorului de servicii.

After the determining of the claims' authenticity, the Client will receive the compensations for the unfulfilled services within 15 days from the date of complaint's filing.

The Client cannot be compensated if his complaint is not based on the confirmation of Agency's local representative and of the services provider.

Art. 5. CONDIȚIILE DE MODIFICARE SAU RETRAGERE. PENALIZĂRI

- 5.1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale Contractului/Anexei, are obligația să informeze Clientul conform pct. 3.1.6. de mai sus.
- 5.2. În cazul în care, după începerea executării pachetului de servicii de călătorie, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în Anexa nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
- să ofere Clientului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
 - să restituie Clientului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
 - în cazul în care nu pot fi oferite Clientului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Clientului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
- 5.3. În cazul în care prețurile stabilite în Anexa sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, Clientul poate rezilia Contractul fără nicio obligație față de Agenție.
- 5.4. În cazul în care Clientul își manifestă dorința de a renunța la serviciile furnizate de Agenție, va fi obligat la plata unor penalizări în valoare de:
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 11 de zile calendaristice înainte de începerea executării serviciilor prevăzute în respectiva Anexă;
 - 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 10 zile calendaristice înainte de începerea executării serviciilor prevăzute în respectiva Anexă sau prin neprezentare.
- 5.5. În cazul în care Clientul nu a achitat integral contravaloarea serviciilor cuprinse în Anexă, penalitățile vor începe să curgă de la data la care ar fi trebuit să înceapă executarea serviciilor prevăzute în Anexa respectivă.
- 5.6. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 1% din valoarea pachetului de călătorie pentru fiecare zi de întârziere.
- 5.7. Părțile sunt de drept în întârziere cu privire la executarea tuturor obligațiilor ce le revin conform Contractului.
- 5.8. În cazul nerespectării termenelor prevăzute în Contract, părțile sunt de drept în întârziere cu privire la executarea obligațiilor la care se referă respectivele termene.
- 5.9. În cazul în care Clientul reziliază Contractul/Anexa pentru un motiv care îi este imputabil, el este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia ca urmare a rezilierii, despăgubirea fiind egală cu prețul pachetului de servicii de călătorie achiziționat.
- 5.10. Constituie motive imputabile Clientului:
- neachitarea sumelor convenite prin anexe conform prevederilor Contractului;

CONDITIONS FOR AMENDMENTS OR WITHDRAWAL. PENALTIES

5.1. If the Agency is compelled to modify one of the essential provisions of the Contract/Annex, it is bound the obligation to inform the Client according to point 3.1.6. above.

If, after the start of the execution of the package of travel services, a significant part of the tourist services listed in the Annexes is not provided or the Agency finds that it cannot be provided, it is bound:

to provide the Client appropriate alternative to continue the journey without increasing the price, the respective tourist services being of the same quality and quantity;

to return the Client the amounts representing the difference between the paid tourist services and the actual services provided during the travel;

if the Client may not be offered suitable alternative or he does not accept them for the good reasons, without additional costs, to ensure the Client transport back to the place of departure or elsewhere he agreed, and, where appropriate, the compensation for the unfulfilled services.

If the prices set out in the Annexes are increased by more than 8%, regardless of the reasons for the increase, the Client may terminate the Contract without any obligation to the Agency.

If the Client expresses willingness to renounce to the services provided by the Agency, he will be obligated to pay penalties amounting to:

50% of travel services package price, if cancellation is made within 29 -11 days prior the start of the execution of the services referred to in the Annex therein;

100% of travel services package price, if cancellation is made within 10 days prior the start of the execution of the services referred to in the Annex therein or no-show.

If the Client has not paid the full value of services described in the Annex, the penalties will be due starting the date on which the execution of the services set out in the respective Annex should have started.

Exceeding the cut-off date shall trigger a penalty of 1% of the travel package price per each day of delay.

Parties are in delay *de jure* concerning of the completion of all their obligations under the Contract.

In case of failure to respect the deadlines provided in the Contract, the parties are in delay *de jure* regarding the obligations regarding the respective deadlines.

If the Client cancels the Contract / the Annex for a reason attributable to him, he is obliged to compensate the Agency for the damages created due to that termination, the compensation value being equal with the price of the purchased travel services package.

The reasons attributable to the Client are:

failure to pay the amounts agreed in the annexes under the Contract terms;

- b) orice împrejurare de ordin subiectiv care împiedică Clientul să își îndeplinească obligațiile contractuale (ex.: boală, accident, dificultăți de ordin financiar etc.);
- c) orice împrejurare care are legătură cu persoana Clientului și care determină neexecutarea obligațiilor contractuale ale acestuia.

any subjective event that prevents the Client to meet its contractual obligations (e.g., illness, accidents, financial difficulties, etc.);

any circumstance related to the Client which determines the impossibility of the fulfilment of his contractual obligations.

Art. 6. TRANSFERUL CONTRACTULUI

- 6.1. În cazul în care Clientul nu poate participa la călătorie, acesta poate transfera Contractul unei terțe persoane care trebuie să îndeplinească condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie respectiv.
- 6.2. Transferul poate fi făcut numai cu anunțarea și cu acordul în prealabil scris al Agenției, conform prevederilor pct. 3.3.11. - 3.3.12. din Contract.

THE CONTRACT'S TRANSFER

If the Client cannot participate in the trip, the Contract can be transferred to a third party that must meet the conditions applicable to the respective travel services package.

The transfer can only be achieved with prior notification and written consent of the Agency, under the provisions of pct. 3.3.11. - 3.3.12. of the Contract.

Art. 7. FORȚĂ MAJORĂ

- 7.1. Forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă.
- 7.2. În forța majoră sunt incluse toate evenimentele externe, imprevizibile, absolut invincibile și inevitabile pentru una dintre părți, care ar putea avea loc după încheierea Contractului.
- 7.3. Partea care invocă clauza de forță majoră va notifica în scris cealaltă parte, în termen de maxim 5 zile de la data la care au avut loc evenimentele respective, precizând și efectele acestora, iar posibila prelungire a acestor evenimente va fi notificată în termen de maxim 15 zile de la începerea lor. Data de referință va fi data din e-mail, de pe ștampila aplicată de oficiul poștal pe notificare sau data faxului de notificare.
- 7.4. Partea care a invocat clauza de forță majoră va notifica cealaltă parte în legătură cu încetarea evenimentelor care au dus la invocarea clauzei în termen de maxim 15 zile de la încetarea lor.
- 7.5. În cazul în care aceste evenimente vor dura mai mult de 20 zile, oricare dintre părți poate rezilia Contractul și/sau Anexa.
- 7.6. În cazurile de forță majoră, niciuna dintre părți nu va putea invoca daune de la cealaltă parte.
- 7.7. Agenția își rezervă dreptul de a modifica sau anula executarea pachetului de servicii de călătorie și în împrejurări datorate cazurilor de forță majoră: calamități naturale, greve, războaie, schimbări politice, întâzieri în traficul aerian sau anulări ale anumitor curse aeriene, terestre sau maritime, închiderea temporară a traficului rutier, feroviar sau aerian, modificarea fără preaviz sau suspendarea pe o anumită perioadă a activității oficiilor consulare sau reprezentanțelor oficiale.
- 7.8. În cazul situațiilor neprevăzute, Agenția va încerca înlocuirea unui mijloc de transport cu altul, modificarea traseului sau a programului turistic, anularea călătoriei făcându-se doar în ultimă instanță.
- 7.9. Agenția nu poate fi trasă la răspundere pentru circumstanțele de mai sus, și, prin urmare, Clientul nu poate fi pretinde daune sau penalizări de Agenția pentru eșecul de îndeplinire a obligațiilor contractuale.

FORCE MAJEURE

Force majeure exonerates the party invoking it.

The force majeure includes all external events, unpredictable and absolutely unavoidable and invincible for one of the parties, which could take place after the conclusion of the Contract.

The party invoking the force majeure clause shall notify the other party in writing within 5 days from the date on which those events occurred, stating their effects and the possible extension of these events will be notified within 15 days of their commencement. The reference date will be the date of e-mail, the date of the post office stamp affixed to the notification or the date of the fax notification.

The party invoking the force majeure clause shall notify the other party of the termination of the events that led to the invocation of the clause within 15 days after their termination.

If these events will take more than 20 days, either party may terminate the Contract and/or the Annex.

In the cases of force majeure, neither party may claim damages from the other party.

The Agency reserves the right to modify or cancel the execution of the travel services package due to force majeure circumstances: natural disasters, strikes, wars, political changes, delays or cancellations of certain flights, difficulties in the traffic on air, land or by sea, temporary closure of roads, rails or flights, the change without notice or suspension for a time of the activities of official business representatives or consular offices.

In case of contingency, the Agency will try replacing a means of transport with another, changing the route or the travel program, trip cancellation being made only as a last resort.

Agency cannot be held liable for the above circumstances, and, therefore the Client cannot claim damages or penalties from the Agency for failure of fulfilment of contractual obligations.

Art. 8. CONFIDENȚIALITATEA

- 8.1. Agenția și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării Contractului, precum și timp de 2 ani după încetarea Contractului.
- 8.2. În acest sens, cu excepția cazului în care se obține acordul scris prealabil al Clientului, Agenția și personalul său, salariat ori contractat de aceasta, incluzând conducerea și salariații din teritoriu, nu vor comunica niciodată oricărei alte persoane sau entități neautorizate:

CONFIDENTIALITY

The Agency and its staff shall respect professional secrecy during the performance of the Contract, and for 2 years after termination.

In this sense, unless the case when prior written consent is obtained from the Client, the Agency and its staff, employed or contracted by it, including the management and employees of the territory, will not communicate to any other unauthorized person or entity:

- a) informații confidențiale despre care au luat cunoștință în cursul executării Contractului;
- b) informații referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării serviciilor.
- 8.3. Prin informații confidențiale se înțelege orice informație tehnică, comercială sau de altă natură transmisă în cursul executării Contractului către Agenție, indiferent dacă respectiva informație a fost sau nu documentată, cu excepția:
- a) informațiilor care sunt în general cunoscute sau care devin general cunoscute într-un mod care să nu însemne încălcarea prevederilor contractuale de către părți;
- b) informațiilor în legătură cu care Agenția poate dovedi că le-a deținut înainte de a le fi primit de la Client;
- c) informațiilor pe care Agenția le-a primit sau le va primi de la un terț, în condițiile în care Agenția nu are angajament de confidențialitate față de respectivul terț.
- 8.4. Agenția nu va utiliza în dauna Clientului informațiile ce i-au fost furnizate pe parcursul executării Contractului.

confidential information that was acquired during the performance of the Contract;

Information on recommendations received during or as a result of the performance of services.

The confidential information means any information technical, commercial or otherwise transmitted during the execution of the Contract, whether or not that information was documented, except for:

information that is generally known or become generally known in a manner that does not mean breach of Contract by the parties;

information whereof the Agency can prove that it holds before they have received from the Client;

information received by the Agency or which Agency will receive from a third party, provided that the Agency has no commitment of confidentiality toward the respective third party.

The Agency will not use the detriment of the Client the information that has been provided during the performance of the Contract.

Art. 9. MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- 9.1. Completările și/sau modificările aduse Contractului/ anexelor nu sunt valabile decât dacă rezultă expres din acte adiționale semnate de părți.
- 9.2. Contractul încetează de plin drept în următoarele situații:
- a) prin acordul scris al părților;
- b) prin denunțare unilaterală din partea oricăreia dintre părți, în condițiile stabilite în Contract;
- c) prin reziliere:
1. în cazul în care una dintre părți nu își execută o obligație, în termen de 10 zile de la primirea de către partea în culpă a unei notificări în acest sens în care se precizează obligația încălcată și termenul în care trebuia îndeplinită respectiva obligație;
 2. oricare dintre părți este declarată în stare de faliment sau lichidare;
 3. Clientul transferă Contractul cu încălcarea prevederilor contractuale referitoare la transferul acestuia.
- 9.3. Denunțarea unilaterală de către una dintre părți poate fi făcută numai după transmiterea către cealaltă parte a unei notificări scrise, în care se vor menționa cauzele care au condus la aceasta decizie și care trebuie datată cu cel puțin 10 zile înaintea datei de la care se dorește încetarea relațiilor contractuale.
- 9.4. Orice încetare a Contractului înainte de termen nu va afecta obligațiile deja scadente ale părților.

AMENDMENTS AND TERMINATION OF CONTRACT

The additions and/or amendments to the Contract/ Annexes are not valid unless resulting from additional acts signed by the parties.

The Contract is terminated de jure in the following situations:

by written agreement of the parties;

by unilateral denunciation from any of the parties in accordance with the Contract conditions;

by termination:

1. if one of the parties fails to fulfil its obligation, within 10 days of the receipt by the defaulting party of a notification to this effect stating the obligation breach and the time when that obligation should had been fulfilled;
2. either party is declared bankrupt or liquidation;
3. The Client transfers the Contract breaching the Contract clauses regarding the transfer of it.

The unilateral termination by one of the parties may only be made after transmission to the other party of a written notice, which will specify the causes that led to this decision, which must be dated at least 10 days prior to the desired term for termination of the contractual relationships.

Any early termination of the Contract will not affect already due obligations between the parties.

Art. 10. LEGEA APLICABILĂ. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

- 10.1. Legea aplicabilă Contractului este legea din România, iar în caz de litigiu prevalează versiunea în limba română.
- 10.2. Litigiile între părți cu privire la încheierea, îndeplinirea sau încetarea Contractului vor fi soluționate pe cale amiabilă.
- 10.3. Dacă în termen de 30 de zile de la data apariției diferendului, acesta nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, litigiul va fi transmis spre soluționare instanțelor judecătorești competente din România.

APPLICABLE LAW. SETTLEMENT OF DISPUTES

The Contract applicable law is the Romanian law, and in case of dispute the Romanian language version of Contract shall prevail.

Disputes between the Parties concerning the conclusion, fulfilment, or termination of the Contract shall be resolved amicably.

If within 30 days from its occurrence, the dispute cannot be settled amicably, the dispute shall be submitted to the settlement of the competent court in Romania.

Art. 11. COMUNICĂRI

11.1. Toate comunicările în legătură cu Contractul se vor face în scris la adresele de e-mail de mai jos, astfel:

Pentru Agenție / For the Agency:

În atenția / Attn.:	Irina Schvab
Mobil:	+40 755 135 420
E-mail:	irina@accessibleromania.com

Pentru Client / For the Client:

În atenția / Attn.:	
Tel.:	
E-mail:	

Art. 12. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 12.1. Părțile vor lua toate măsurile pentru respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (GDPR), în toate cazurile identificate care impun implementarea de măsuri speciale în ceea ce privește securitatea, confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal prelucrate pe durata Contractului.
- 12.2. Datele cu caracter personal includ dar nu se limitează la:
- datele angajaților, colaboratorilor, reprezentanților legali sau convenționali ai Părților;
 - datele unor terțe persoane în contextul realizării serviciilor care fac obiectul Contractului.
- 12.3. Fiecare Parte are obligația de a stoca, prelucra și utiliza datele cu caracter personal înregistrate în evidențele proprii, în conformitate cu politicile proprii privind protecția datelor cu caracter personal.
- 12.4. Persoanele vizate pot contacta părțile la datele de contact prevăzute la art. 11.1.

Art. 13. DISPOZIȚII FINALE

- 13.1. Contractul s-a încheiat în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative și reprezintă acordul de voință dintre Agenție și Client.
- 13.2. Contractul a fost încheiat sub semnătură privată în două exemplare semnate în original de fiecare parte sau semnat electronic, semnătura fiindu-le opozabilă.

COMMUNICATIONS

All communications related to the Contract shall be made in writing at the e-mail addresses below, as follows:

PERSONAL DATA PROTECTION

The parties will take all measures to comply with the provisions of Regulation (EU) 2016/679 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (GDPR), in all identified cases requiring the implementation of special measures regarding the security, confidentiality and protection of personal data processed during the duration of the Contract.

Personal data include but is not limited to:

- data of employees, collaborators, legal or conventional representatives of the Parties;
- data of third parties in the context of the performance of the services covered by the Contract.

Each Party has the obligation to store, process and use personal data registered in its own records, in accordance with its own policies on personal data protection.

Data subjects may contact the parties at the contact details provided in Art. 11.1.

FINAL PROVISIONS

The Contract was concluded in accordance with Government Ordinance no. 2/2018 regarding packages of travel services and associated travel services, as well as for the modification of some normative acts, representing the will agreement between the Agency and the Client.

The Contract is drawn up under private signature, in a number of two copies signed in original by each of the parties or signed electronically, legally binding.

AGENȚIA / THE AGENCY,

SANO TOURING EXPERIENCE S.R.L.
Prin Director Agenție / By Agency Manager Cristina Căluianu

CLIENT,

--

ANEXA nr. 1 / LA CONTRACTUL nr. /
ANNEX No. 1 / TO THE CONTRACT NO. /

DESCRIEREA PACHETULUI DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ȘI/SAU SERVICII DE CĂLĂTORIE ASOCIATE
DESCRIPTION OF THE TOURIST SERVICES PACKAGE

Denumire și descriere pachet de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate / Travel services package name and description:

--

Perioada de desfășurare a pachetului de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate / Travel services package period:

--

Datele Clientului / Client information:

Nume / Last name:	
Prenume / First name:	
Adresa / Address:	
Telefon / Telephone No.:	
E-mail:	

Nr. persoane / No. of persons:

Adulți / Adults:	
Copii / Children:	
Infanți / Infants:	

Detalii privind pachetul de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate / Travel services package details:

Data sosirii / Arrival date:	
Data plecării / Departure date:	
Localitatea de sosire / Arrival place:	
Localitatea de plecare / Departure place:	
Ruta / Route:	
Mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile și categoriile de clasificare a acestuia/acestora / Transportation mean/means used, its/their characteristics and classification category:	
Tipul unităților de cazare / Accommodation type	
Categorie de clasificare a unităților de cazare / Classification of accommodation facilities:	
Adresa / Address:	
Servicii de masă / Meal plan:	

Număr minim de participanți / <i>Minimum number of participants:</i>	
Data limită de informare privind anularea călătoriei / <i>Latest information date on the travel cancellation:</i>	
Vizite, excursii, alte servicii incluse / <i>Visits, excursions, other services included:</i>	

Informații generale privind regimul pașapoartelor și al vizelor / *General information on the passport and visa:*

Informații generale privind regimul asigurărilor de sănătate necesare pentru călătorie și sejur / *General information on the health insurances required for the travel and the trip:*

Posibilități de încheiere a unor asigurări facultative pentru asistență în caz de boală, accidente și altele asemenea / *Possibility of concluding voluntary insurance for assistance in case of sickness, accidents and similar:*

Cerințe speciale / *Special requirements:*

Preț total pachet de servicii de călătorie și/sau servicii de călătorie asociate / *Travel services package total price:*

Modalitate de plată / *Payment:*

Avans / <i>Down payment:</i>	Valoare / <i>Value:</i>		Termen de plată / <i>Cut-off date:</i>	
Rest de plată / <i>Outstanding:</i>	Valoare / <i>Value:</i>		Termen de plată / <i>Cut-off date:</i>	

Plata se va efectua prin transfer bancar în contul Agenției precizat în factură / *Payment will be made by bank transfer into the Agency's bank account specified in the Invoice*

A se vedea și prevederile Art. 2 din Contract / *See also provisions of Art. 2 of the Contract*

Durata de valabilitate a ofertei / *Availability of the offer:*

AGENȚIA / *THE AGENCY,*

SANO TOURING EXPERIENCE S.R.L., Travel Manager - Irina Schvab

CLIENT,