

**CONTRACT PENTRU ACHIZIȚIONAREA
DE SERVICII TURISTICE**

Nr. /

**TOURIST SERVICES
SALES CONTRACT**

No. /

Art. 1. PĂRȚILE CONTRACTANTE

MARKETING DEVELOPMENT S.R.L., cu sediul în București, Șos. Morarilor nr. 2, Sector 2, România, tel.: +40 212 550 037, fax: +40 212 550 038, e-mail: office@sanotouring.eu, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/11537/2004, cod fiscal RO 16609361, operator de date cu caracter personal înscris la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, pentru agenția de turism touroperatoare cu activitate exclusiv online **SANO TOURING**, titulară a **Licenței de turism nr. 7272 / 04.12.2014** și a **Poliței de Asigurare** privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turist, în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism **seria I nr. 30733 / 07.10.2015** emisă de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., afișată pe pagina web a agenției de turism www.sanotouring.eu, cont IBAN (RON) nr. RO39 BTRL RON CRT02 4522 6401 deschis la Banca Transilvania, cont IBAN (EUR) RO86 BTRL EUR CRT02 4522 6401 deschis la Banca Transilvania, reprezentată prin dna Cristina CĂLUIANU - Director Agenție, denumită în continuare **AGENȚIA**

și

Art. 1. THE CONTRACTING PARTIES

MARKETING DEVELOPMENT S.R.L., having its main offices in Bucharest, 2 Morarilor Ave., Sector 2, Romania, tel.: +40 212 550 037, fax: +40 212 550 038, e-mail: office@sanotouring.eu, registered with Trade Register under no. J40/11537/2004, VAT code no. RO 16609361, personal data operator registered to the National Supervisory Authority For Personal Data Processing, on behalf of **SANO TOURING** Tour Operator with exclusive on-line activity, holder of **Tourism License no. 7272 / 04.12.2014**, **Insurance policy** concerning reimbursement of repatriation expenses and/or amounts paid by tourist in case of insolvency or bankruptcy of travel agency **series I no. 30733 / 07.10.2015**, issued by OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., posted on the travel agency website www.sanotouring.eu, IBAN account (RON) No. RO39 BTRL RON CRT02 4522 6401 opened with Banca Transilvania, IBAN account (EUR) No. RO86 BTRL EUR CRT02 4522 6401 opened with Banca Transilvania, duly represented by Ms. Cristina CĂLUIANU - Agency Manager, hereinafter named as **THE AGENCY**

and

DI. / Dna	Mr. / Ms.
Nume:	Last Name:
Prenume:	First Name:
Adresa:	Address:
Telefon:	Phone:
Email:	Email:
C.I. seria nr. SAU Pașaport seria nr.	Identity Card series no. OR Passport series no.

sau

Or

Societatea, cu sediul în, tel., fax, e-mail, înregistrată la cu nr., cod fiscal, cont IBAN nr. deschis la, reprezentată prin	The Company, having its main offices in, tel., fax, e-mail, registered with under No., VAT code no., IBAN account No. opened with, duly represented by
---	--

denumit(ă) în continuare **CLIENT**

au convenit la încheierea prezentului contract de comercializare de servicii turistice, denumit în continuare „Contractul”.

hereinafter referred to as **THE CLIENT**

agreed to conclude this Tourism Services Purchasing Contract, hereinafter named „the Contract”.

Art. 2. OBIECTUL ȘI PREȚUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul Contractului este constituit de cumpărarea de către Client a pachetului de servicii oferit de către Agenție în condițiile prezentate în Contract.

2.2. Termenii generali ai cumpărării de servicii turistice sunt prevăzuți în Contract, iar elementele particulare ale pachetului

Art. 2. THE CONTRACT SUBJECT AND PRICE

2.1. The object of the Contract consists in purchase by the Client of the services package offered by the Agency under the conditions set out in the Contract.

2.2. The general terms of the tourism services purchase are provided in the Contract, and the particular elements of the

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 cu maximum 25% din valoarea acestuia numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

- costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
- redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist;
- cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

2.9. În niciun caz, prețurile stabilite în Anexe nu pot fi majorate în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

2.10. În cazul în care prețurile stabilite în Anexe sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Clientul poate rezilia Contractul fără nicio obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat Clientului toate sumele aferente pachetului turistic plătit de acesta, inclusiv comisionul.

2.11. Contractul intră în vigoare în momentul primirii de către Agenție a acordului scris al Clientului cu privire la termenii generali de cumpărare a serviciilor turistice, iar anexele intră în vigoare în momentul în care Clientul primește din partea Agenției confirmarea scrisă a rezervării pachetului de servicii turistice achiziționat.

2.12. Contractul este încheiat pe durată nedeterminată.

Art. 3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR CONTRACTANTE

3.1. Obligațiile Agenției sunt următoarele:

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

- localitatea de destinație;
- ruta de parcurs;
- mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate,

package purchased by the Client are described in the Annexes to the Contract, which are part of it.

2.3. 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.

2.4. The total price of the Contract is given by the sum of its Annexes.

2.5. 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.

2.6. 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%.

2.7. The advance is set out in Annex to the Contract and its payment will be made under the terms set out in the Annex.

2.8. Prices set in the Contract Annexes may be increased by a maximum of 25% of their value only if the change occurs due to variations of:

- transportation costs, including the cost of fuel;
- fees and charges for services landing, landing / embarkation ports and airports and tourist taxes;
- foreign currency exchange rates for the contracted package travel.

2.9. Under no circumstances, the prices set in the Annexes cannot not be increased during the 20 calendar days preceding the departure date.

2.10. If the prices set in the Annexes increase with more than 10%, regardless of the reasons for this increase, the Client may terminate the Contract without be liable in any way towards the Agency, the latter being required to immediately repay all amounts referring to the tourist package paid by the Client, commission included.

2.11. The Contract takes effect upon receipt by the Agency of the written agreement of the Client on the general terms of purchasing travel services, and the Annex takes effect when the Client receives from the Agency the written confirmation of the booking of travel package purchased.

2.12. The Contract is concluded for an indefinite period.

Art. 3. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CONTRACTING PARTIES

3.1. The Agency has the following obligations:

3.1.1. The Agency shall provide the Client, in writing, in order to conclude the Contract, before its endorsement, information on:

- destination place;
- the route;
- transport mean(s) used and its (their) characteristics and

- | | |
|---|---|
| caracteristicile și categoria acestuia/acestora; | category(ies); |
| d) tipul unităților de cazare, adresele și categoriile de clasificare a acestora; | d) type of accommodation, establishment's (establishments') addresses and their classification categories; |
| e) serviciile de masă oferite și categoria de clasificare a unităților de alimentație; | e) the meal plan and classification category of catering establishments; |
| f) durata programului, cu indicarea datei sosirii și a plecării; | f) program period, with date of arrival and departure; |
| g) informații generale privind regimul pașapoartelor și al vizelor, precum și al asigurărilor de sănătate necesare pentru călătorie și sejur; | g) general information on the passport and visa requirements, as well as on health insurance required for the travel and trip; |
| h) cuantumul avansului, dacă este cazul, precum și termenul pentru achitarea restului de plată; | h) the down payment amount, if any, and the cutoff date for the remaining payment; |
| i) numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului și termenul limită pentru informarea turistului, în caz de anulare a călătoriei turistice; | i) the minimum number of persons required to perform the program and the deadline for informing the tourist, in case of cancellation of the travel; |
| j) posibilități de încheiere a unor asigurări facultative pentru asistență în caz de boală, accidente și altele asemenea; | j) options for concluding voluntary insurance for assistance in case of sickness, accidents and similar; |
| k) durata de valabilitate a ofertei turistice. | k) availability period of the tourist offer. |

3.1.2. Agenția trebuie să comunice Clientului, în scris sau prin orice altă formă corespunzătoare, înaintea încheierii Contractului, informațiile de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalitățile referitoare la încheierea asigurărilor de de sănătate necesare pentru călătorie și ședere.

3.1.2. The Agency must inform the Client in writing or by any other appropriate form, before the Contract's conclusion, with general information relating to passport and visa requirements and relating to the formalities concerning the health insurance necessary for travel and subsistence.

3.1.3. Agenția trebuie să furnizeze în scris Clientului, în termen de minimum 10 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

3.1.3. The Agency must provide in written to the Client, within at least 10 days before departure, the following information:

- | | |
|--|--|
| 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; | a) 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; |
| b) denumirea, sediul/adresa, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a Agenției și/sau a detailistului 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 trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea Agenției și/sau a detailistului; | b) the name, location/address, telephone number and fax number of the local representative of the Agency and/or retailer or, failing that, of the local authorities which can help the Client in case of need; where these offices or local authorities are inexistent, the Client must be provided with an emergency call number or other contact information in order to enable him to contact the Agency and/or the retailer; |
| c) pentru călătoriile și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului; | c) 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; |
| d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare sau de boală. | d) the possibility of signing a contract for optional insurance covering the tourist transfer fees, or of an assistance contract covering the repatriation in case of accident or illness. |

3.1.4. Agenția este obligată să furnizeze Clientului un bon de comandă numai în cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta agenției de turism.

3.1.4. The Agency is bound to provide the Client an order form only if is case of a request for service packages which are not part of the Agency offer.

3.1.5. Contractul intră în vigoare în momentul în care Clientul primește confirmarea scrisă a rezervării în cel mult 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă.

3.1.5. The Contract takes effect when the Client receives the written confirmation of the reservation within maximum 60 calendar days from the signing of the order form.

3.1.6. Nerespectarea dispozițiilor cuprinse la alin. 3.1.3. – 3.1.4. nu împiedică încheierea cu întârziere a Contractului, indiferent de perioada rămasă până la plecare, dacă părțile

3.1.6. Failure to comply with the provisions of par. 3.1.3. - 3.1.4. does not prevent the delayed conclusion of the Contract, regardless of the time remaining until departure, if the parties

sunt de acord.

3.1.7. Bonul de comandă cuprinde următoarele elemente:

- a) destinația/destinațiile călătoriei turistice, durata și datele de sosire și de plecare;
- b) mijlocul/mijloacele de transport și categoria acestuia/acestora;
- c) tipul și categoria structurilor de primire;
- d) serviciile de masă (pensiune completă/ demipensiune/ mic dejun);
- e) programul turistic solicitat;
- f) numărul de persoane pentru care se comandă pachetul de servicii turistice, numărul de copii, vârsta și seriile actelor de identificare a acestora;
- g) alte solicitări speciale.

3.1.8. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale Contractului, are obligația să informeze Clientul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

3.1.9. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în Contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta are următoarele obligații:

- a) să ofere Clientului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie Clientului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care Clientului nu îi poate fi oferită o alternativă potrivită sau nu acceptă alternativa pentru motive temeinice, fără costuri suplimentare, Agenția va asigura transportul Clientului înapoi la locul de plecare sau în altă parte, unde acesta a fost de acord și, după caz, să restituie prețul pentru serviciile care nu au fost efectuate.

3.1.10. În cazul în care prețurile stabilite în Anexe sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Clientul poate rezilia Contractul fără nicio obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat Clientului toate sumele aferente pachetului turistic plătit de acesta, inclusiv comisionul.

3.1.11. 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.

3.1.12. 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:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin Contract se datorează Clientului;

agree.

3.1.7. The order form includes the following elements:

- a) travel destination/destinations, duration and dates of arrival and departure;
- b) transportation mean/means and its/their category;
- c) accommodation type and category;
- d) meal services (full board/ half board/ breakfast);
- e) the requested travel program;
- f) number of persons for which the travel package is requested, number of children, their age and identification documents series;
- g) other special requests.

3.1.8. If the Agency is compelled to modify one of the key provisions of the Contract, it is obliged to inform the Client with at least 15 days before departure.

3.1.9. If, after beginning the travel, an important part of tourism services under the Contract are not achieved or the Agency finds that will not be achieved, the Agency has the following obligations:

- a) to provide the Client appropriate alternatives to continue the journey without increasing the price, respectively the tourist services offered shall be of the same quality and quantity;
- b) to refund the Client the amounts representing the difference between the travel services paid and the actual services provided during the touristic travel;
- c) in the case when to the Client may not be offered a suitable alternative or he does not accept that alternative for good reasons, without additional costs, Agency will ensure the transportation of the Client back to the place of departure or elsewhere where he agreed and, where appropriate, will refund the price for the services which were not performed.

3.1.10. If the prices set in the Annexes increase with more than 10%, regardless of the reasons for this increase, the Client may terminate the Contract without be liable in any way towards the Agency, the latter being required to immediately repay all amounts referring to the tourist package paid by the Client, commission included.

3.1.11. 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.

3.1.12. 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:

- a) where non-fulfillment or improper fulfillment of obligations under the Contract is due to the Client;

- b) 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;
- c) 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.

3.1.13. 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.

3.1.14. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către Agenție a serviciilor cuprinse în Contract, responsabilitatea acestuia privind despăgubirea Clientului **nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în anexa în care sunt descrise serviciile neefectuate.**

3.1.15. În cazul în care călătoria se anulează din cauza nerealizării numărului minim de persoane, Agenția este obligată să informeze Clientul în scris, în termen de minimum 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.

3.1.17. 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.

3.1.18. În cazul unor reclamații ale Clientului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, Agenția, agenția de turism detailistă, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea reclamațiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

3.1.19. Agenția are obligația să înmâneze Clientului un exemplar din Contract.

Contractul poate fi prezentat și sub formă de catalog, pliant sau alt înscris, dacă Clientul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. 2 din O.G. nr. 107/1999, și anume:

- a) destinația/destinațiile călătoriei turistice și, în cazul perioadelor de sejur, durata și datele de sosire și de plecare;
- b) mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile și categoriile de clasificare a acestuia/acestora, datele, orele și locurile de plecare/sosire, la ducere și la întoarcere;
- c) în cazul în care pachetul de servicii turistice include și cazarea, adresa și categoria de clasificare ale structurilor de primire turistice, în conformitate cu reglementările țărilor de primire;
- d) serviciile de masă furnizate: pensiune completă, demipensiune, mic dejun;
- e) dacă realizarea pachetului de servicii turistice necesită un număr minim de persoane, data limită de informare a turistului privind anularea călătoriei turistice comandate;

b) 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;

c) 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.

3.1.13. 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, they could not foresee or forestall, the Agency is required to provide prompt assistance to the Client in distress.

3.1.14. For material damages caused by the failure of the Agency in performing the services covered by the Contract, the liability for compensation of the Client **cannot exceed twice the price of the travel package stated in the Annex in which are described the unperformed services.**

3.1.16. Should the trip be canceled due to failure to achieve the minimum number of persons, the Agency is obliged to inform the Client in writing, within at least 15 days prior to the departure date.

3.1.17. 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.

3.1.18. In the case of Client complaints regarding the performance of tourism services contracted with the Agency, the retail travel agencies and the service providers will act immediately to resolve complaints and will sample their efforts to this end.

3.1.19. The Agency is bound to give the client a copy of the Contract.

The Contract may also be submitted under the form of a catalogue, flyer or other document, if the Client is informed about it and if the document contains the information provided in art. 12 par. 2 of Government Ordinance no. 107/1999, namely:

- a) travel destination/destinations; duration and dates of arrival and departure – in case of travel packages;
- b) transportation mean/means used, its/their characteristics and classification category, start/end route dates, hours and places for embarking;
- c) for travel packages that include accommodation: facility(ies) address(es) and classification, in accordance with the applicable rules in the destination country(ies);
- d) the meal services supplied: full board, half board, breakfast;
- e) for travel packages that require a minimum number of participants: latest date until the tourist is to be announced on the cancellation of the ordered travel

- | | |
|---|--|
| <p>f) ruta;</p> <p>g) vizitele, excursiile sau alte servicii care sunt incluse în prețul total convenit al pachetului de servicii turistice;</p> <p>h) denumirea și sediul/adresa agenției/agențiilor de turism organizatoare și, după caz, ale agenției de turism detailiste și ale societății de asigurări;</p> <p>i) prețul pachetului de servicii, cu indicarea cazurilor în care acesta poate fi modificat, și tarifele pentru anumite servicii: taxe de aterizare, îmbarcare/ debarcare în porturi și pe aeroporturi, taxe de turist, dacă acestea nu sunt incluse în prețul pachetului de servicii turistice;</p> <p>j) termenele și modalitatea de plată;</p> <p>k) solicitările speciale ale turistului făcute cunoscute agenției de turism organizatoare sau celei detailiste în momentul efectuării comenzii și acceptate de cele două părți;</p> <p>l) termenele în care turistul trebuie să transmită o eventuală reclamație pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de călătorie turistică;</p> <p>m) condițiile de modificare și de reziliere a contractului;</p> <p>n) obligațiile agenției/agențiilor de turism în cazul anulării călătoriei, al înlocuirii sau al neasigurării unor servicii;</p> <p>o) posibilitatea de transfer al contractului de către turist unei terțe persoane și modul de realizare a acestuia;</p> <p>p) eventualele modificări pe care agenția de turism le poate aduce serviciilor cumpărate;</p> <p>r) răspunderea agenției și despăgubirea turistului în cazul nerespectării clauzelor contractuale.</p> | <p>services;</p> <p>f) route;</p> <p>g) visits, excursions or other services included in the total price agreed upon of the travel package;</p> <p>h) name and headquarters/ address of the travel agent(s) organizing the travel package, and, if applicable, of the retail travel agent and of the insurance company;</p> <p>i) price of the services package including the circumstances under which amendments may occur, and tariffs for services such as: landing/ embarking/ debarking taxes for ports and airports, tourist taxes if they are not included in the tourist services package;</p> <p>j) payment terms and modality;</p> <p>k) special tourist requirements made available to the travel agent organizing the trip or to the retailer when ordering the services and accepted by both parties;</p> <p>l) terms within the tourist must send a potential complaint for the non-execution of the improper execution of the travel contract;</p> <p>m) conditions with regard to the contract's amendment and termination;</p> <p>n) obligations of the travel agent(s) in case of the travel cancellation, of services replacement or non-fulfillment;</p> <p>o) the possibility for the tourist to transfer the contract to a third party and the way of doing this;</p> <p>p) possible modifications to purchased services the travel agent may operate;</p> <p>r) agency's liability and the tourist compensation in case of non-fulfillment of contractual clauses.</p> |
|---|--|

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 fie despăgubită pentru prejudiciul creat în cazul în care Clientul reziliază Contractul pentru un motiv care îi este imputabil.

3.3. Drepturile Clientului sunt următoarele:

3.3.1. În cazul în care prețul stabilit în Contract este majorat cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Clientul poate rezilia Contractul fără nicio obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat Clientului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

3.3.2. În cazul în care Clientul reziliază Contractul:

- a) în situația în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale Contractului;
- b) în situația în care Agenția anulează călătoria turistică înainte cu maxim 3 zile înainte de data de plecare,

Clientul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice

3.2. The Agency has the following rights:

3.2.1. 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.

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

3.3. The Client has the following rights:

3.3.1. If the price set out in the Contract increase over 10%, regardless of the reasons for the increase, the Client may terminate the Contract without be liable towards the Agency, the latter being required to immediately repay all the amounts regarding the touristic travel which the client has paid, commission included.

3.3.2. If the Client terminates the Contract:

- a) where the Agency is compelled to modify one of the key provisions of the Contract;
- b) if the Agency cancels the trip within maximum 3 days before departure,

the Client is entitled:

- a) to accept for the same price another travel package offered by the Agency, having an equivalent or higher

- de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de calitate inferioară, propus Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
 - c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea Contractului.

3.3.3. Când intervine una dintre următoarele situații:

- a) Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale Contractului, iar Clientul optează pentru rezilierea Contractului fără plata de penalități sau acceptă noile condiții contractuale;
- b) Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare,

Clientul poate solicita Agenției o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor Contractului inițial, **cu excepția cazurilor în care:**

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în Contract, iar Agenția a informat Clientul în scris, în termenul menționat în Contract, termen care nu poate fi mai mic de 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră, prin acesta înțelegându-se circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă, și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse (în aceasta nefiind incluse suparezervările);
- c) anularea s-a făcut din vina Clientului.

3.3.4. Clientul are dreptul să rezilieze în orice moment, în totalitate sau în parte, Contractul.

3.3.5. 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 călătoriei turistice.**

3.3.6. În cazul în care Clientul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze Contractul unei terțe persoane, care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța Agenția în scris, cu cel puțin 10 zile înainte de efectuarea cesiunii.

3.3.7. Clientul care cedează pachetul său de servicii precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar de plata prețului pachetului de servicii de călătorie transmis și a eventualelor costuri suplimentare care pot apărea cu ocazia acestei cedări.

3.3.8. Agenția are obligația să înmâneze Clientului, iar acesta este obligat să primească, un exemplar din Contract. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă Clientul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. 2 din O.G. nr. 107/1999.

3.4. Obligațiile Clientului sunt următoarele:

3.4.1. În cazul în care nu poate să participe la călătorie, Clientul poate să cesioneze Contractul unei terțe persoane, care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu

quality;

- b) to accept a lower quality package proposed by the Agency, with immediate repayment of the difference in price;
- c) to be immediately refunded with all amounts paid under the Contract.

3.3.3. When one of the following situations occurs:

- a) The Agency is compelled to modify one of the key provisions of the Contract and Client decides to either terminate the Contract without penalty or accept new contract terms;
- b) The Agency cancels the trip before departure,

Client may request the Agency to be compensated for non-performance of the provisions of the initial Contract, **except where:**

- a) cancellation was due to failure to achieve the minimum number of people mentioned in the Contract, and the Agency has informed the Client in writing within the period mentioned in the Contract, which may not be less than 20 calendar days prior to the date of departure;
- b) the cancellation was due to a force majeure situation, by it being understood abnormal and unforeseeable circumstances, beyond the control of the party concerned, the consequences of which could not be avoided despite all efforts (overbookings are not included);
- c) the cancellation was the result of Client's fault.

3.3.4. Client may terminate the Contract at any time, in whole or in part.

3.3.5. If the Client terminates the Contract for a reason attributable to him, he has the obligation to compensate the Agency for damage created due to termination, **the compensation being equal to the price of the travel package.**

3.3.6. If the Client cannot take part to the trip, he may transfer the Contract to a third party who fulfills all the conditions of the contracted travel package, with the obligation to notify the Agency, in writing, with at least 10 days prior to the transfer.

3.3.7. The Client who transfers his package of services and the transferee are jointly liable to pay the price of transferred travel services package and any additional costs that may arise from this transfer.

3.3.8. The Agency is bound to give the Client, and he is bound to receive, a copy of the Contract. The Contract may also be presented in form of a catalog, flyer, or other document, if the Client is informed about it and if the document contains information provided in art. 12 par. 2 of Government Ordinance no. 107/1999.

3.4. The Client has the following obligations:

3.4.1. If the Client cannot participate in the trip, he may transfer the Contract to a third party who fulfills all the conditions of the contracted travel package, with the obligation to notify in writing the Agency with at least 10 days prior of the transfer.

cel puțin 10 zile înainte de efectuarea cesiunii.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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).

3.4.4. Clientul este obligat să se prezinte la aeroport cu cel puțin două ore înaintea orei stabilite în orarul de zbor și menționată în biletul de avion.

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

3.4.6. Dacă nerespectarea obligațiilor prevăzute la pct. 3.4.4. și 3.4.5. duce la imposibilitatea efectuării pachetului de servicii turistice, responsabilitatea revine în întregime Clientului, Agenția fiind îndreptățită să rețină contravaloarea serviciilor turistice contractate, cu titlu de despăgubiri.

3.4.7. Clientul are dreptul să sesizeze prompt, în scris, atât prestatorului de servicii, cât și Agenției, deficiențele constatate de către Client la fața locului cu privire la executarea pachetului de servicii contractat.

Art. 4. RECLAMAȚII / DESPĂGUBIRI

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.

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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. În urma constatării veridicității celor reclamate, Clientul va primi despăgubirile aferente în termen de 15 zile de la data reclamației.

4.6. Clientul nu poate fi despăgubit dacă reclamația sa nu are la bază confirmarea reprezentantului local al Agenției sau a prestatorului de servicii.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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).

3.4.4. 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.

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

3.5.6. If non-compliance referred to in sections 3.4.4. and 3.4.5. leads to the impossibility of performing the touristic package, the responsibility lies entirely with the Client, and the Agency is entitled to charge the Client the price of the touristic package, as compensation.

3.4.7. The Client is entitled to notify promptly, in writing, both the service provider and the Agency, the deficiencies found by the Client on the spot during the execution of the contracted service package.

Art. 4. CLAIMS / INDEMNIFICATION

4.1. 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. 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. 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.

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

4.5. 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 filing.

4.6. Customer can not 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 cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

5.2. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în Anexe nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, acestea este obligată:

- a) să ofere Clientului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie Clientului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) 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 Anexă sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Clientul poate rezilia Anexa fără nicio obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat Clientului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

5.4. Agenția 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.

5.5. 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:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin Contract se datorează Clientului;
- b) 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;
- c) 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 impredictibil și inevitabil.

5.6. 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.

Art. 5. CONDITIONS FOR AMENDMENTS OR WITHDRAWAL/ PENALTIES

5.1. If the Agency is compelled to modify one of the key provisions of the Contract / Annex, it is bound to inform the Client at least 15 days before departure.

5.2. If, after beginning the travel, an important part of tourism services set out in the Annex is not provided or the Agency finds that they cannot be provided, the Agency is obligated:

- a) 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;
- b) to return the Client the amounts representing the difference between the paid tourist services and the actual services provided during the travel;
- c) 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.

5.3. If the prices set in the Annex increased by over 10%, regardless of the reasons for the increase, the Customer may terminate the Annex without any obligation towards the Agency, the latter being required to immediately refund all amounts paid by the Client for travel package, including commission.

5.4. The Agency is responsible for proper performance of obligations under the Contract, including in the event that these obligations be met by another travel agency or by other service providers.

5.5. The Agency is NOT responsible for the proper performance of the obligations under the Contract including where these obligations be met by another travel agency or by other service providers in the following cases:

- a) where non-fulfillment or improper fulfillment of obligations under the Contract is due to the Client;
- b) when failure is due to reasons of force majeure, as defined in Art. 7 of the Contract or of an event that neither the Agency nor the supplier of services, with all the effort, they could not foresee or avoid;
- c) when failure is due to a third party unconnected with the provision of the services Contract and the causes for failure are unforeseeable and unavoidable.

5.6. When failure is due to reasons of force majeure, as defined in Art. 7 of the Contract or of 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 promptly provide assistance to the distressed Client.

5.7. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către Agenție a serviciilor cuprinse în Contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea Clientului nu poate depăși dublul valorii prețului pachetului de servicii turistice înscris în anexa care se referă la respectivul pachet de servicii.

5.8. 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.

5.9. Agenția are dreptul să fie despăgubită pentru prejudiciul creat în cazul în care Clientul reziliază Contractul/Anexa pentru un motiv care îi este imputabil, iar despăgubirea este egală cu prețul călătoriei turistice.

5.10. 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:

- a) 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;
- b) 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.

5.11. 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.

5.12. Depășirea termenului de plată determina aplicarea unei penalități de 1% din valoarea pachetului de călătorie pentru fiecare zi de întârziere.

5.13. Părțile sunt de drept în întârziere cu privire la executarea tuturor obligațiilor ce le revin conform Contractului.

5.14. În cazul nerespectării termenelor prevăzute în Contract, părțile sunt de drept în întârziere cu privire la executarea obligațiilor la care se referă respectivele termene.

5.15. 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 călătoriei turistice.

5.16. Constituie motive imputabile Clientului:

- a) neachitarea la condițiile din Contract a sumelor convenite prin anexe;
- 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.

Art. 6. CESIUNEA CONTRACTULUI

5.7. For the material damages caused by the failure of the Agency to provide the services covered by the Contract, the compensation amount of the Client could not exceed twice the amount of the travel package price set out in the Annex that relate to the respective service package.

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

5.9. The Agency has the right to be compensated for the damage created in case when the Client terminates the Contract/Annex for a reason attributable to him, and the compensation amount is equal to the price of the purchased travel package.

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

- a) 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;
- b) 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.

5.11. 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.

5.12. Exceeding the cutoff date shall trigger a penalty of 1% of the travel package price per each day of delay.

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

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

5.15. 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 travel package.

5.16. The reasons attributable to the Client may be:

- a) failure to pay the amounts agreed in the annexes under the Contract terms;
- b) any subjective event that prevents the Client to meet its contractual obligations (e.g. illness, accidents, financial difficulties, etc.);
- c) any circumstance related to the Client which determines the impossibility of the fulfillment of his contractual obligations.

Art. 6. THE CONTRACT'S CONSIGNMENT

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 turistice respectiv.

6.2. Transferul poate fi realizat numai cu anunțarea și cu acordul în prealabil scris al Agenției.

6.3. Clientul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili, în mod solidar, de plata prețului pachetelor de servicii cesionate și al costurilor suplimentare apărute cu ocazia acestui transfer.

Art. 7. FORȚĂ MAJORĂ

7.1. Forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă.

7.2. În forță 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 stampila 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 turistice 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.

Art. 8. CONFIDENȚIALITATEA

6.1. 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 package.

6.2. The transfer can only be achieved with the announcement and prior written consent of the Agency.

6.3. The Client that assigns his package of services and the assignee are responsible jointly and severally, to pay the price of the package of services assigned and the additional costs incurred during this transfer.

Art. 7. FORCE MAJEURE

7.1. Force majeure exonerates the party invoking it.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

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

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

7.7. The Agency reserves the right to modify or cancel the execution of the travel package due to force majeure circumstances: natural disasters, strikes, wars, political changes, delays or cancellations of certain flights, difficulties in the traffic on 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.

7.8. 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.

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

Art. 8. CONFIDENTIALITY

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:

- 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.

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 cesionează Contractul cu încălcarea prevederilor contractuale referitoare la cesiunea Contractului.

9.3. Denunțarea unilaterală de către una dintre părți poate fi făcută numai după transmiterea către celalaltă 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

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

8.2. 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) confidential information which were acquired during the performance of the Contract;
- b) information on recommendations received during or as a result of the performance of services.

8.3. 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:

- a) information that is generally known or become generally known in a manner that does not mean breach of Contract by the parties;
- b) information whereof the Agency can prove that it holds before they have received from the Client;
- c) 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.

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

Art. 9. AMENDMENT AND TERMINATION OF CONTRACT

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

9.2. The contract is terminated de jure in the following situations:

- a) by written agreement of the parties;
- b) by cancellation from any of the parties in accordance with the Contract conditions;
- c) by termination:
 1. if one of the parties fails to fulfill 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 be fulfilled ;
 2. either party is declared bankrupt or liquidation;
 3. the Client transfer the Contract breaching the contract clauses regarding the transfer of the Contract.

9.3. 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

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.

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.

Art. 11. COMUNICĂRI

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

Pentru Agenție:

În atenția: Dra Irina Gorgăneanu-Meteșan

Mobil: +40 755 135 420

E-mail: irina.gorganeanu@sanotouring.eu

Pentru Client:

În atenția:

Tel.:

E-mail:

for termination of the contractual relationships.

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

Art. 10. APPLICABLE LAW. SETTLEMENT OF DISPUTES

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

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

10.3. 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. COMMUNICATIONS

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

For the Agency:

Attn.: Ms. Irina Gorgăneanu-Meteșan

Mobile: +40 755 135 420

E-mail: irina.gorganeanu@sanotouring.eu

For the Client:

Attn.:

Tel.:

E-mail:

Art. 12. DISPOZIȚII FINALE

12.1. Contractul s-a încheiat în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice care transpune prevederile Directivei Consiliului 90/314/CEE din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr. L 158 din 23 iunie 1990 și reprezintă acordul de voință dintre Agenție și Client.

12.2. Contractul este redactat sub semnătură privată, într-un număr de 2 (două) exemplare originale, cu valoare juridică egală, câte unul pentru fiecare parte, astăzi,

AGENȚIA,

MARKETING DEVELOPMENT S.R.L.

Agenția de turism tour-operator SANO TOURING

Prin

Director Agenție – Dna Cristina CĂLUIANU

CLIENT,

.....

Art. 12. FINAL PROVISIONS

12.1. The Contract was concluded in accordance with Ordinance no. 107/1999 regarding the marketing of travel packages, transposing Directive 90/314 / EEC of 13 June 1990 on travel packages, holiday packages and tour packages, published in the Official Journal of the European Union (OJEU) no. L 158 of 23 June 1990, representing the will agreement between the Agency and the Client.

12.2. The Contract is drawn up under private signature, in a number of two (2) original copies with equal legal force, one for each hand, today,

THE AGENCY,

MARKETING DEVELOPMENT S.R.L.

Tour operator agency SANO TOURING

By

Agency Director – Mrs. Cristina CĂLUIANU

THE CLIENT,

.....

ANEXA nr. 1/

LA CONTRACTUL nr. /

DESCRIEREA PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE:

ANNEX 1 /

TO THE CONTRACT NO. /

DESCRIPTION OF THE TOURIST SERVICES PACKAGE:

Denumire și descriere pachet de servicii turistice/ <i>Travel services package name and description:</i>
Perioada de desfășurare a pachetului de servicii turistice/ <i>Travel services package period:</i>

Datele Clientului/ <i>Client information:</i>	
Nume/ <i>Last name:</i>	
Prenume/ <i>First name:</i>	
Adresa/ <i>Address:</i>	
Telefon/ <i>Telephone No.:</i>	
E-mail:	

Nr. persoane/ <i>No. of persons:</i>	
Adulți/ <i>Adults:</i>	
Copii/ <i>Children:</i>	
Infanți/ <i>Infants:</i>	

Detalii privind pachetul de servicii turistice/ <i>Travel services package details:</i>	
Data sosirii/ <i>Arrival date:</i>	
Data plecării/ <i>Departure date:</i>	
Localitatea de sosire/ <i>Arrival place:</i>	
Localitatea de plecare/ <i>Departure place:</i>	
Ruta/ <i>Route:</i>	
Mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile și categoriile de clasificare a acestuia/acestora/ <i>Transportation mean/means used, its/their characteristics and classification category:</i>	
Tipul unităților de cazare/ <i>Accommodation type:</i>	
Categorie de clasificare a unităților de cazare/ <i>Classification of accommodation facilities:</i>	
Adresa/ <i>Address:</i>	
Servicii de masă/ <i>Meal plan:</i>	
Număr minim de participanți/ <i>Minimum number of participants:</i>	
Data limită de informare privind anularea călătoriei / <i>Latest information date on the travel</i>	

<i>cancellation:</i>	
Vizite, excursii, alte servicii incluse/ <i>Visits, excursions, other services included:</i>	

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

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

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

Cerințe speciale / <i>Special requirements:</i>

Preț total pachet de servicii turistice/ <i>Travel services package total price:</i>

Modalitate de plată/ <i>Payment*:</i>				
<i>Avans/ Down payment:</i>	<i>Valoare/ Value:</i>		<i>Termen de plată/ Cutoff date:</i>	
<i>Rest de plată/ Outstanding:</i>	<i>Valoare/ Value:</i>		<i>Termen de plată/ Cutoff date:</i>	
Plata se va efectua prin transfer bancar în contul Agenției precizat în factură/ <i>Payment will be made by bank transfer into the Agency's bank account specified in the Invoice</i>				

* Vezi și prevederile Art. 2 din Contract/ *See also provisions of Art. 2 of the Contract*

Durata de valabilitate a ofertei/ <i>Offer availability:</i>

AGENȚIE,

MARKETING DEVELOPMENT S.R.L.

Agenția de turism tour-operator SANO TOURING

Prin

Director Agenție – Dna Cristina CĂLUIANU

THE AGENCY,

MARKETING DEVELOPMENT S.R.L.

Tour operator agency SANO TOURING

By

Agency Director – Mrs. Cristina CĂLUIANU

CLIENT,

.....

THE CLIENT

.....