



ROYAL TRIP

SC ROYAL TRIP SRL
Licenta turism 2444 / 2021,
J40/2741/2016, RO 30576758

Bucuresti, Romania
Tel: + 40 767 345 090
Mobile: +40 733 837 771
Email: office@royaltrip.ro
www.royaltrip.ro

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. din data de

1. PĂRȚILE CONTRACTANTE:

1.1. S.C. ROYAL TRIP SRL, cu sediul in Bucuresti Str. Radu Constantin, NR. 21, Bloc Z15, Etaj.3, Ap.13; Tel: +40 767 345 090, Mail: office@royaltrip.ro ; cont LEI: **RO35 BTRL RONC RT04 9152 1501** si cont EURO: **RO82 BTRL EURC RT04 9152 1501**, deschise la **Banca Transilvania**, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. **J40 /2741/2016**; **CUI. RO 35706751**, detinand Polita de Asigurare emisă de City Insurance S.A. seria BN nr. 000002457 valabilă de la data de 05.06.2021 până la data de 04.06.2022 privind rambursarea cheluielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de calator in cazul insolventiei Royal Trip, afisata pe pagina de web www.royaltrip.ro , reprezentată prin Suhaianu Adina -Roxana in calitate de Administrator, denumită în continuare **Royal Trip** sau **Agentia** și

1.2 Călătorul /reprezentantul Călătorului, domnul/doamna.....
.....domiciliat/domiciliată.....
....., telefon..... e-mail..... posesor/poseoare al/a cartii de identitate serianr., eliberată dela data de CNP....., denumit in continuare **Călător**, au convenit la incheierea prezentului contract.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Îl constituie vanzarea de catre **Royal Trip**, in calitate de agentie de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2. Royal Trip comercializeaza pachete de servicii turistice proprii, servicii de călătorie asociate, si pachete de servicii turistice ale altor agentii de turism organizatoare (altele decat **Royal Trip**), in sensul prevazut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate.

2.3. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie, cat si precizarea calitatii **Royal Trip** in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract.

2.4. In cazul vanzarii pachetelor proprii si a serviciilor asociate, **Royal Trip** are calitatea de **Organizator** si ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventiei **Royal Trip**.

2.5 In situatia in care **Royal Trip** actioneaza ca si agentie de turism **Intermediara**, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre **Royal Trip** cu alte agentii de turism Organizatoare (in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat **Royal Trip**, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Organizatorul), Organizatorul este cel care ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Organizatorului. **Royal Trip** are obligatia de a informa in mod corespunzator calatorul, in baza Formularului privind informarea precontractuala, despre aceste garantii.

3. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii lui sau a Bonului de comanda, care este parte integranta a contractului, de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

In cazul pachetelor de servicii achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre **Royal Trip** a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al **Royal Trip**, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de **Royal Trip**;

3.2. Informatiile furnizate **Calatorului** inainte de incheierea contractului, privind detaliile pachetului de servicii oferit, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

3.3. In cazul in care, cu acordul **Calatorului**, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

3.4. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

4. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

4.1. Prețul total al contractului este de și include costul pachetului de servicii de calatorie, toate taxele, comisionul Agenției, alte costuri suportate de Agentie, T.V.A. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziția calatorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

4.2. In situatia contractarii pachetelor de servicii de calatorie in regim Early Booking, reducerea pentru inscrieri timpurii este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a pachetului solicitat initial de catre calator, cum ar fi schimbarea datei de plecare sau a numelor participantilor, determina anulara acestuia si refacerea lui la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

Modalități de plată:

4.3. La încheierea contractului, **Agentia** solicita plata unui avans din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, dupa cum urmeaza:

a) termene de plata oferta STANDARD

10% din pretul pachetului de servicii de calatorie – in 3 zile de la primirea confirmarii;

90% din pretul pachetului de servicii de calatorie – cu 21 zile inaintea plecarii;

100% din pretul pachetului de servicii de calatorie- cu mai putin de 21 zile inaintea plecarii.

b) termene de plata oferta EARLY BOOKING

10% din pretul pachetului de servicii de calatorie – in 3 zile de la primirea confirmarii;

90% din pretul pachetului de servicii de calatorie – la data limita a pragului Early Booking aplicat la contractarea pachetului;

Condițiile de plata de mai sus (pentru oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care pachetul de servicii de calatorie valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale pachetului). Orice modificare/particularitate a condițiilor de plata vor fi mentionate in contract sau in anexele aferente acestuia, adica in informatiile precontractuale care fac parte integranta din acest contract.

4.4. Calatorul accepta si se obliga sa achite **Agentiei** contravaloarea pachetului de servicii de calatorie confirmate de aceasta in urma comenzii primite de la Calator. Platile catre Agentie se pot face prin intermediul viramentului bancar sau cash la sediul Agentiei in RON/EUR. Comisionul bancar aferent tranzactiei prin virament va fi suportat de **Calator**.

Conturile bancare ale Agentiei:

- **LEI: RO35 BTRL RONC RT04 9152 1501 – Deschis la Banca Transilvania,**

- **EURO: RO82 BTRL EURC RT04 9152 1501– Deschis la Banca Transilvania,**

4.5. Plata serviciilor pachetelor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, in valuta specificata in contract, sau in RON la cursul de vanzare comunicat de Banca Transilvania in ziua emiterii facturi, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

5.DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

5.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel puțin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei.

In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel puțin **10 zile** inainte de data inceperii calatoriei.

5.2. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului. Majorarile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- (a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- (b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; sau
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract pot fi majorate, numai daca Agentia trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

5.3. Agentia este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de Agentie sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

5.4. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu **3 zile** inainte de data plecarii, urmatoarele informatii, **in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in Bonul de comanda:**

- a) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

5.5. Agentia Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

- (a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- (b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentia.

5.6. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeași locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

5.7. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform p. 5.6, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse, conform p. 5.6, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

5.8. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse de Agentie in conformitate cu p. 5.7 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

5.9. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 5.7 si 5.8 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

6.DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

6.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate să transfere contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris **Agentia** cu cel puțin **7 zile** înaintea datei de plecare. Între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). In acest caz Agenția reziliază contractul cu calatorul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul calator. Calatorul care cedează pachetul său de servicii de calatorie, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

6.2. Calatorul este obligat sa comunice **Agentiei** in termen de **5 zile** calendaristice de la primirea instiintarii privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului prevazute la cap. V pct. 5.1. al doilea paragraf din prezentul contract sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. V pct. 5.3 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

(a) sa accepte modificarea propusa; sau

(b) sa rezilieze/denunte contractul fara a plati vreo penalitate de reziliere/denuntare.

(c) In cazul in care **Calatorul** nu comunica **Agentiei** optiunea sa in termenul prevazut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.3. In cazul in care **Calatorul** decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. V pct. 5.1. al doilea paragraf din prezentul contract, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.4. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul 6.2. lit. b) sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propusa de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propusa de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;

c) sa i se ramburseze toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului;

6.5. In cazul situatiei mentionate la p. 6.4 lit. c), **Calatorul** are dreptul sa solicite **Agentiei** si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor in baza prevederilor prezentului contract sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) numarul de persoane inscise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar **Agentia** il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

(i) **20 de zile** inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

(ii) **sapte zile** inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

(iii) **48 de ore** inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) **Agentia** nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare astfel cum sunt prevazute la cap. V pct. 5.3 lit. b)-c) si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului;

c) anulara s-a facut din vina **Calatorului**.

6.6. **Calatorul** are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in totalitate sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila, fara sa existe culpa **Agentiei** in indeplinirea obligatiilor contractuale, este obligat sa despagubeasca **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VII, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Quantumul despagubirilor se poate ridica pana la maxim contravolarea pachetului de servicii de calatorie contractat.

6.7. În cazul în care **Calatorul** alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Daca **Calatorul** solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VII la momentul respectiv si incheierea unui nou contract. **Calatorul** trebuie sa depună în scris cererea de renunțare/modificare a pachetului de servicii de calatorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8. **Calatorul** este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

6.9. **Calatorul** este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de pachete de odihna si tratament,

este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

6.10. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

6.11. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre **Calator** a unor formalitati suplimentare (de exemplu calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, formalitati legate de pasaport si vize, formalitati legate de sanatate, cum ar fi: vaccinari, obligatia efectuarii unor teste pentru infectia cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testari etc.), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda cetatenilor romani consultarea site-ului Politiei de Frontiera: <https://www.politiadefrontiera.ro> si a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a Romaniei: <http://www.mae.ro/node/1422> , pentru informatii complete privind Regimul de calatorie in strainatate, cat si in ceea ce priveste conditiile de calatorie/intrare pe teritoriul tarii/tarilor de destinatie. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, obligatia obtinerii vizei, obligatia de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligatia vaccinarii, obligatia efectuarii unor teste pentru infectia cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testari - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

6.12. Se recomanda calatorilor contactarea **Agentiei** cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

6.13. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

6.14. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

6.15. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

6.16. In cazul in care un **Calator** angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.17. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. **Agentia** nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

6.18. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si

daunele produse ca urmare a nerespectării de către calător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

6.19. În cazul în care calătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, calătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.20. Calătorul are dreptul să facă cunoscut **Agentiei** solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate de către Agentie. Nici o cerință specială a **Calătorului** nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

7. RENUNȚARI, PENALIZĂRI, DESPAGUBIRI

7.1. Calătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care calătorul anulează sau renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agentiei următoarele penalizări menționate mai jos, cu excepția situațiilor în care Bonul de comandă prevede alte cote de penalizare, caz în care prevalează și se aplică exclusiv penalizările din Bonul de comandă. Prin renunțare se înțelege, după caz, următoarele situații:

- i. refuzul Calătorului de a achita diferența pentru pachetul de servicii de călătorie rezervat;
- ii. neprezentarea Calătorului, cu rezervarea efectuată și avans achitat, pentru a plăti diferențele;
- iii. neprezentarea Calătorului, cu rezervarea efectuată și pret integral plătit, la aeroport/locul de plecare/destinație;
- iv. retragerea Calătorului, exprimată în scris;
- v. Calătorul din propria dorință/inițiativă decide să înlocuiască serviciile de călătorie parte componentă a pachetului, cu servicii de călătorie ale altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide să întrerupă sejurul/calătoria;
- vi. Calătorul nu poate pleca în sejur/calătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia;
- vii. Calătorul este întors de la graniță sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de către serviciul de grăniceri/politia de frontieră;
- viii. Refuzul de îmbarcare a Calătorului din partea companiei aeriene din motive ce țin de persoana Calătorului;

7.2 Penalizările aplicabile în caz de renunțare/anulare:

- a) fără penalități, dacă anularea rezervării se face cu 30 de zile înainte de începerea călătoriei.
- b) între 29-20 zile înainte de data plecării, penalizarea este de 30% din valoarea pachetului de servicii.
- c) între 19-15 zile înainte de data plecării, penalizarea este de 50% din valoarea pachetului de servicii.
- d) cu mai puțin de 15 zile înainte de data plecării, penalizarea este de 100% din valoarea pachetului de servicii de călătorie.

Modificările datei de plecare și ale unității de cazare sunt considerate anulări și se penalizează în conformitate cu art.7.2. În cazul pachetelor de servicii de călătorie care beneficiază de condiții tarifare speciale denumite Inscriseri Timpurii sau Early Booking, orice modificare solicitată de Calător atrage după sine pierderea discountului Early Booking inclus în tariful pachetului de servicii de călătorie calculat inițial.

-Biletele de avion, cazarile cu regim special de anulare, ofertele last minute, suportă o penalizare de 100% indiferent de data la care Calătorul solicită renunțarea.

7.3. Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 7.2. sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei/programului de călătorie – exemple: programe de Revelion, călătorie individuală, destinații interne, anumite destinații externe, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, calătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 7.2., intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda, care este parte integranta din contract.

7.4. Prin exceptie de la prevederile p. 7.1, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

7.5. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in Bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 7.2.

7.6. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestuia.

7.7. Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de graniceri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

7.8. Penalizarile echivalente cu 100% din pret se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.9. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentie. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.10. Agentia va acorda despagubiri adecvate in functie de neconformitatile constatate sau gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. **Valoarea maxima a despagubirii acordate de Agentie nu poate depasi dublul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.**

7.11. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

7.12. Toate sumele mentionate la pct. 7.2, 7.3, 7.5, 7.6, 7.7 si 7.8 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

7.13. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul

intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

8. ASISTENTA SI RECLAMATII

8.1. Calatorul poate solicita asistenta **Royal Trip**, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) apeland la **serviciul de asistenta permanenta al Royal Trip la tel. +40767345090;**
- b) prin telefon/fax la **Agentia Royal Trip** conform datelor de contact de la p. 8.2. de mai jos.
- c) apeland la reprezentantul partenerului local al **Royal Trip** sau la reprezentantul **Royal Trip** la destinatie. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informarile de plecare pe care Calatorul le primeste impreuna cu documentele de calatorie.

8.2. Calatorul trebuie sa informeze fara intarzieri nejustificate Agentia, pe durata sejurului, tinand cont de circumstantele cazului, orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

Informarea/Reclamatia se va face de catre Calator, folosind unul din urmatoarele mijloace:

Telefon: +40 767 345 090

e-mail: contact@royaltrip.ro;

Adresa Agentiei:

8.3. Agenția va acționa imediat pentru soluționarea sesizării calatorului. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, formulata clar si explicit, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de maxim 30 zile calendaristice, să comunice calatorului raspunsul la reclamație.

Reclamatia trebuie sa contina deficientele constatate la fata locului (inclusiv, dovezile care sa sustina neconformitatile sesizate) legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat.

In situatia in care **Calatorul** nu face sesizarea pe durata sejurului sau daca depaseste termenul de formulare a reclamatiei dupa intoarcerea din calatorie, Agentia este exonerata de orice raspundere.

8.4. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau

(b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la p. 5.3. din prezentul contract.

8.5. In cazul in care Agentia nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

8.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

9. ASIGURARI

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției **Royal Trip** pentru pachetele de servicii de calatorie unde **Royal Trip** are calitatea de **Organizator** la Societatea de asigurare – reasigurare City

Insurance Group S.A., din localitatea Bucuresti, str.Emanoil Porumbaru, nr.93-95, sector 1, Cod Postal 011424, **telefon:** 021.231.0090, **fax:** 021.231.0442, **e-mail:** office@cityinsurance.ro.

Polița de asigurare în cazul insolvenței emisă de City Insurance Group S.A are seria BN nr. 000002457, valabilă de la data de 05.06.2021 până la data de 04.06.2022 fiind afișată pe pagina web a **Royal Trip** www.royaltrip.ro.

9.2. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

9.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit în continuare Beneficiar) va solicita **Royal Trip**, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat.

9.2. În termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligația de a transmite City Insurance Group S.A. cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de călătorie asociat;

b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de călătorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc.);

c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;

d) documentul prin care **Royal Trip** să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de călătorie asociat.

9.3. Despăgubirea aferentă fiecărui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

9.4. Despăgubirea aferentă **Politei de asigurare în cazul insolvenței Seria BN, Nr. 000002457 (denumită în continuare Polita)**, va fi platită:

- Beneficiarilor care justifică dreptul la plată a acestora și care au depus cerere de despăgubire în termenul menționat mai sus.

- în limita sumei asigurate menționată în Polita;
și

- în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către City Insurance Group S.A. a documentelor justificative pentru toți Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat mai sus.

9.5. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin Polita, indiferent de numărul Beneficiarilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Beneficiar, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin Polita și totalul cuantumului prejudiciilor.

9.6. Despăgubirea se plătește în moneda în care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

9.7. În cazul în care după plata despăgubirii Royal Trip execută obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de călătorie asociat și/sau returnează sumele achitate și/sau cheltuielile de repatriere către calator, calatorul are obligația de a restitui City Insurance Group S.A. despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

9.8. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

9.9. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

10. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXE LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:

a) Anexa nr.1. Informatii precontractuale.

PARTEA A - Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie - Drepturile principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr.2/2018.

PARTEA B- Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie in alte situatii decat cele care fac obiectul partii A.

b) bonul de comanda ce include informatiile aplicabile pachetului;

c) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;

d) programul de calatorie, dupa caz;

e) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agenției puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

11. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

11.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

11.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

11.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal> .

12. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

12.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de e-mail contact@royaltrip.ro

12.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

12.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

12.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimiteaza zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

13.DISPOZITII FINALE

13.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

13.2. In toate cazurile in care Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda vor prevala.

13.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

13.4. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

13.4. Calatorul declară că **Royal Trip** l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta **Agentției**.

13.5. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

13.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

13.7. Prezentul Contract intra in vigoare si se aplica pachetelor de servicii de calatorie rezervate incepand cu data de 12.02.2021.

13.8. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre: **Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro**

**Agentia
ROYAL TRIP SRL**

Reprezentant legal Suhaianu Adina-Roxana
in calitate de Administrator – Director General

Prin imputernicit SUHAIANU ADRIAN

Semnatura

Stampila

Calatorul (numele si prenumele)

.....

Semnatura:

**Anexa Nr. 1 la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie
nr..... din data de**

Partea A- Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie atunci când este posibilă utilizarea de hyperlinkuri.

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna, domiciliat/domiciliata
in.....declara ca Agentia de turism organizatoare Royal Trip, respectiv societatea SC ROYAL TRIP SRL, cu sediul in Bucuresti, i-a adus la cunostinta, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea S.C. ROYAL TRIP SRL in calitate de Agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa.

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- Calatorii vor primi toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
 - Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
 - Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
 - Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
 - Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
 - Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea integrala a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
 - Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
 - In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvata si justificabila.
 - In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul

fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.

- Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. ROYAL TRIP SRL a contractat protectia in caz de insolventa cu Societatea de asigurare – reasigurare City Insurance Group S.A. din localitatea Bucuresti, str.Emanoil Porumbaru, nr.93-95, sector 1, Cod Postal 011424, telefon: 021.231.0090, fax: 021.231.0442, e-mail: office@cityinsurance.ro. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta- Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

In sensul prezentului formular, prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

Partea B- Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A.

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea ROYAL TRIP SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea ROYAL TRIP SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.:

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism. - Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu,prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai

târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

-Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul încetării, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

-Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

-În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.

-În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

-Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

-Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate

-În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. ROYAL TRIP SRL a contractat protecția în caz de insolvență cu Societatea de asigurare – reasigurare City Insurance Group S.A. din localitatea București, str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, sector 1, Cod Postal 011424, telefon: 021.231.0090, fax: 021.231.0442, e-mail: office@cityinsurance.ro. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței agenției de turism organizatoare.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Calatorul (numele și prenumele)

.....

Semnatura: