

CONTRACT PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

I. CONȚINUTUL CONTRACTULUI

1.1. Prezentul Contract privind pachetul de servicii de călătorie este alcătuit din Condițiile generale, expuse mai jos, și din Condițiile speciale, individualizate pentru fiecare Pachet de servicii de călătorie, transmis Călătorului drept confirmare a contractului. Condițiile generale și Condițiile speciale, formează un tot întreg și sunt denumite împreună în documentele agreate între Părți: "prezentul Contract", sau "Contract privind pachetul de servicii de călătorie", sau "Contract".

II. OBIECTUL CONTRACTULUI ȘI PĂRȚILE CONTRACTANTE

2.1. După furnizarea informațiilor precontractuale, a conținutului prezentului Contract, și a principalelor caracteristici ale serviciilor de călătorie, Părțile își exprimă acordul cu privire la încheierea prezentului Contract, după cum urmează:

2.2. În cadrul prezentului Contract, Organizatorul vinde, iar Călătorul cumpără un pachet de servicii de călătorie (denumit în Contract "Pachet").

2.3. Organizatorul este societatea comercială **"JOIN UP NISTRU" SRL**, IDNO 1025600015075, denumită în continuare "Organizator".

2.4. Călătorul este persoana fizică înscrisă în Condițiile speciale, care (i) a solicitat Pachetul/a depus o cerere de rezervare, (ii) a acceptat Contractul conform condițiilor stabilite, (iii) a primit confirmarea Pachetului și/sau a plătit pentru Pachet. În cazul unui grup de călători, aceștia vor fi denumiți împreună "Călător" în prezentul Contract.

2.5. Organizatorul și Călătorul sunt denumiți împreună "Părți".

III. MODUL DE ÎNCHEIERE A CONTRACTULUI

3.1. Prezentul Contract este un act juridic încheiat prin utilizarea mijloacelor electronice.

3.2. Prin faptul expedierii comenzii/cererii de rezervare de către Călător, acesta își exprimă consimțământul privind utilizarea adresei sale de e-mail în calitate de mijloc electronic (suport durabil) de încheiere a prezentului Contract.

3.3. Prin parcurgerea de către Călător a procesului de rezervare a Pachetului pe pagina web a Organizatorului (sistemul de rezervări), Călătorului îi sunt afișate principalele caracteristici ale Pachetului selectat – inclusiv perioada de călătorie, serviciile incluse, tipul de cazare, zborurile, prețul total, condițiile de plată și orice alte elemente relevante. Afișarea acestor informații în cadrul procesului de rezervare constituie punerea la dispoziția Călătorului a informațiilor precontractuale, în sensul art. 1595 alin. (1) din Codul civil.

3.4. Prin generarea și transmiterea prin intermediul paginii web a unei cereri de rezervare, Călătorul formulează o ofertă fermă de a încheia prezentul Contract turistic în condițiile indicate în sistemul de rezervări. Confirmarea ofertei se realizează prin achitarea prețului Pachetului de către Călător.

3.5. Contractul se consideră valabil încheiat între părți la momentul efectuării plății integrale sau parțiale a prețului Pachetului, plată ce nu poate fi realizată fără confirmarea prealabilă de către Călător, prin selectarea opțiunilor corespunzătoare din sistemul de rezervări, că a luat cunoștință și este de acord cu Informațiile standard precontractuale, prezentul Contract, Politica de confidențialitate și celelalte documente aplicabile.

3.6. Cu toate acestea, obligațiile Organizatorului în temeiul Contractului intră în vigoare la data transmiterii prin email către Călător a confirmării rezervării din partea Organizatorului. Oferta Călătorului materializată prin cererea de rezervare poate fi refuzată de către Organizator în situațiile în care Pachetul nu poate fi confirmat (inclusiv, dar fără a se limita la: lipsa disponibilității, modificări ale tarifelor furnizorilor, erori tehnice ale sistemului de rezervări). În această situație, Contractul nu se consideră încheiat, iar orice sumă achitată de Călător se restituie integral fără nicio răspundere suplimentară a Organizatorului.

3.7. După efectuarea plății, Călătorul va primi pe email Condițiile speciale ale Pachetului și celelalte documente aplicabile, acestea constituind confirmarea pe suport durabil a Contractului încheiat.

3.8. După confirmarea rezervării de către Organizator, Călătorului îi vor fi transmise pe email voucherele, biletele și orice alte documente necesare pentru prestarea Pachetului, în termenele determinate de disponibilitatea furnizorilor de servicii de călătorie și de procedurile operaționale aplicabile.

IV. PACHETUL

4.1. Caracteristicile Pachetului sunt indicate în Condițiile speciale. De asemenea, caracteristicile Pachetului sunt/pot fi prezentate în Ofertă, iar aceasta este parte integrantă a acestui Contract.

4.2. Informațiile cu privire la Pachet pot fi prezentate sub forma de catalog, pliant, site-ul Organizatorului sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.).

4.3. Călătorul înțelege și acceptă că fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site, materialele publicitare, sunt orientative și au caracter informativ.

4.4. Pachetul de servicii de călătorie prevăzut în prezentul Contract, nu include:

- a) Alte servicii de călătorie, neindicate expres în Condițiile speciale.
- b) Serviciile contractate individual de către Călător, chiar dacă sunt contractate de la partenerii sau reprezentanții Organizatorului, indiferent de locul sau timpul contractării acestora.
- c) Perioada de timp dintre ora aterizării/sosirii la destinație și ora cazării.
- d) Perioada de timp dintre ora decazării și ora decolării zborului retur/plecării din destinație.

V. PREȚUL ȘI CONDIȚIILE DE PLATĂ

5.1. Călătorul se obligă să achite Organizatorului prețul Pachetului în conformitate cu termenii și condițiile afișate la momentul creării cererii de rezervare de către Călător.

5.2. Prețul pachetului trebuie achitat la contul indicat de Organizator, în lei moldovenești, conform cursului comercial al Organizatorului din ziua plății, afișat pe pagina web, care este format din cursul oficial al Băncii Naționale a Moldovei plus marja de risc valutar a Organizatorului.

5.3. Condițiile standard de achitare a prețului pentru Pachet implică plata integrală la data încheierii prezentului Contract.

5.4. Prin derogare de la pct. 5.3, condițiile de plată pot fi diferite în funcție de tipul Pachetului sau tipul de Ofertă, aceste condiții speciale fiind comunicate Călătorului și disponibile pe pagina web a Organizatorului, fiind considerate parte integrantă a prezentului Contract. Condițiile de plată speciale pot fi stabilite în funcție de Ofertă, Pachet, de perioada de achiziție a Pachetului, de destinație și/sau sezon, ori de tipul Pachetului de servicii de

călătorie achiziționat – cum ar fi, de exemplu, dar fără a fi interpretat limitativ: Early Booking, Last Minute, Dinamic, Nerambursabil ori similar, care au beneficiat pe promoții sau discount-uri supuse anumitor termeni și/sau condiții special oferite, acestea fiind aduse la cunoștința Călătorului pe pagina web până la efectuarea achitării.

5.5. Pachetele de servicii de călătorie de tip early booking (EB) pot avea condiții de plată aplicate diferit de oferta standard și, în cazul oricăror modificări cerute de Călător, acestea pot determina modificarea Contractului prin anularea pachetului de tip EB și refacerea Pachetului la preț și condițiile standard din momentul anulării.

5.6. Prețul pentru pachetul de servicii de călătorie se achită de către Călător la contul bancar al Organizatorului, indicat în factură. Comisioanele aferente efectuării transferului bancar sunt pe seama Călătorului și nu sunt parte a prețului Pachetului.

5.7. Prețul total al Contractului include toate taxele, comisioanele, tarifele și orice alte costuri suportate de Organizator, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii Contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu dar fără a fi interpretate limitativ, comisioanele de rezoluțiune, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului Contract, a anexelor aferente și a legislației aplicabile.

5.8. Prețul Contractului nu include prețul excursiilor opționale, al taxelor de stațiune, de salubritate, alte taxe turistice și/sau alte taxe impuse de autoritățile locale/unitățile administrative ale țării de destinație/ autoritățile de frontieră și a celor de traversare cu ferry-boat-ul, etc.

5.9. Prețul Contractului poate fi modificat oricând după încheierea Contractului, în sensul că prețurile pot fi mărite, cu condiția că creșterea de preț va fi notificată Călătorului cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea călătoriei, și numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea Pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

5.10. Pentru fiecare zi de întârziere la plata Pachetului, Călătorul va achita către Organizator penalități în cuantum de 0,05% din suma restantă pentru fiecare zi de întârziere.

5.11. Nerespectarea de către Călător a condițiilor și termenelor de plată dă dreptul Organizatorului să rezoluționeze Contractul fără notificare în prealabil și să solicite comisioane de rezoluțiune, penalități contractuale și despăgubiri pentru daunele suferite. Organizatorul este exonerat de răspundere în cazul nerespectării de către Călător a termenelor și condițiilor de plată.

VI. DECLARAȚIILE CĂLĂTORULUI

6.1. Călătorul, prin încheierea prezentului Contract, recunoaște și declară că înainte de asumarea prezentului Contract, i-au fost puse la dispoziție în prealabil de către Organizator informațiile precontractuale enumerate la art. 1595 din Codul Civil al Republicii Moldova (prezentul Contract), cât și i-au fost furnizate informațiile standard prin intermediul

formularului prevăzut la anexa nr. 8 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului Civil al Republicii Moldova.

6.2. Călătorul, prin încheierea prezentului Contract, își exprimă consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul executării prezentului Contract.

6.3. Călătorul, prin încheierea prezentului Contract, declară că a făcut cunoștință cu/a înțeles/a acceptat informațiile generale despre cerințele legate de pașapoarte și vize, cât și cele referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație.

VII. DREPTURILE, OBLIGAȚIILE, ȘI LIMITA RĂSPUNDERII ORGANIZATORULUI

7.1. Organizatorul trebuie să informeze Călătorul clar și complet cu privire la informațiile precontractuale, conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie, principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie și alte elemente prevăzute prin lege.

7.2. Organizatorul va pune la dispoziția Călătorului, prin canalele de comunicare agreate cu Călătorul și în timp util: toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii. În înțelesul prezentului Contract, se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail), SMS, chat-uri/rețele sociale (WhatsApp, Viber, Telegram, Instagram, etc.).

7.3. Organizatorul acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate Călătorului aflat în dificultate, inclusiv în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea Călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

7.4. Organizatorul este în drept să pretindă un comision rezonabil pentru asistență în cazul în care Călătorul este cel care a provocat situația de dificultate, în mod intenționat sau din propria neglijență. În orice caz, comisionul respectiv nu va depăși costurile efective suportate de Organizator.

7.5. Organizatorul nu răspunde pentru modul de prestare al serviciilor neincluse în Pachet, serviciilor opționale și/sau serviciilor contractate individual de către Călător, chiar dacă acestea au fost prestate pe durata desfășurării Pachetului.

7.6. Organizatorul nu răspunde pentru informațiile puse la dispoziția Călătorului de alți prestatori. Călătorul nu se poate baza, la luarea deciziei de contractare a serviciilor turistice în țara de destinație, exclusiv pe informațiile furnizate de prestatorii terți. Orice vicii sau prejudicii rezultate din contractarea unor astfel de servicii, nu sunt asumate de către Organizator.

7.7. Organizatorul nu va fi răspunzător pentru situația în care Călătorul nu poate călători din cauza deciziei luate de către Poliția de frontieră, serviciile de imigrări, sau alte autorități, în exercitarea funcției lor, furnizorii de servicii de manipulare la sol a aeronavelor și/sau de către alte servicii responsabile implicate.

7.8. Organizatorul nu își asumă nici o responsabilitate față de Călător, pentru elementele/serviciile neincluse în pachetul de servicii de călătorie. În acest sens, Călătorul este informat și acceptă fără rezerve, printre altele, că în cazul survenirii unor modificări ale zborului tur și/sau retur, care nu afectează în mod substanțial ora cazării/decazării, aceasta nu va constitui un viciu al pachetului de servicii de călătorie.

7.9. În măsura în care Pachetul cuprinde servicii de călătorie furnizate de alți prestatori care aplică termeni și condiții stabilite de aceștia din urmă, acestea vor prevala condițiilor prezentului Contract. Dacă reglementările naționale și internaționale limitează răspunderea pentru un furnizor de servicii de călătorie care prestează un serviciu dintr-un pachet de servicii de călătorie vândut de Organizator, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru Organizator.

7.10. Organizatorul se va asigura de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în Pachet, cu excepția următoarelor situații:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul Contract se datorează Călătorului cum ar fi, dar fără a fi interpretate limitativ: erorile de rezervare imputabile Călătorului, lipsa de răspuns din partea Călătorului în situațiile și termenul indicat, schimbarea datelor de contact necomunicate Organizatorului;

b) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul Contract este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în Pachet, și/sau este imprevizibilă sau inevitabilă cum ar fi, dar fără a fi interpretate limitativ: amânările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentanțele țărilor de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și/sau alte documente solicitate de autoritățile locale ale țării de destinație și/sau tranzit, formalități vamale, de trecere a frontierei, pierderea legăturilor de transport, etc.;

c) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin prezentul Contract este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare, cum ar fi, dar fără a fi interpretate limitativ: condiții meteorologice nefavorabile, calamități naturale, mișcări sociale, greve, războaie, atentate/atacuri cibernetice, schimbări politice, întârzieri, anulări sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, defecțiuni tehnice care pun în pericol siguranța călătorilor, accidente majore, blocaje, etc., toate acestea fiind situații de excepție care, independent de voința Organizatorului, ar putea determina modificarea companiei aeriene, modificarea de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare, ori modificarea sau anularea executării Pachetului, total sau parțial.

7.11. În cazul Pachetelor care includ servicii de transport aerian (inclusiv zboruri charter), modificarea orelor de zbor sau a tipului de aeronavă, precum și anularea zborului cu relocare pe o cursă alternativă, pot interveni din motive obiective ce țin de operarea transportatorului aerian. Astfel de modificări nu constituie, prin ele însele, o neconformitate a Pachetului, cu excepția situațiilor în care afectează în mod semnificativ executarea altor servicii incluse în Pachet (de exemplu, reduc durată efectivă a cazării).

7.11.1. În măsura în care modificările intervenite afectează în mod semnificativ un serviciu inclus în Pachet, Călătorul are dreptul la o reducere de preț proporțională cu serviciul afectat, determinată în funcție de valoarea acelui serviciu și durata în care nu a putut fi prestat corespunzător. Determinarea reducerii se va face în mod obiectiv, în conformitate cu prevederile legislației aplicabile pachetelor de servicii de călătorie. Pentru evitarea dubiilor, Călătorul păstrează în paralel toate drepturile prevăzute de legislația specială privind transportul aerian, inclusiv cele referitoare la compensațiile sau asistența datorate de transportatorul aerian în caz de întârziere sau anulare a zborurilor.

7.12. Organizatorul rămâne responsabil față de Călător pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor incluse în Pachet. Cu toate acestea, prejudiciile care decurg exclusiv din executarea transportului aerian (cum ar fi întârzieri, anulări, refuzul îmbarcării, pierderea, deteriorarea sau întârzierea bagajelor) sunt supuse reglementărilor speciale aplicabile transportatorului aerian, iar Călătorul este îndreptățit să formuleze cereri direct împotriva transportatorului.

VIII. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

8.1. Călătorul va fi informat clar și complet cu privire la informațiile precontractuale, conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie, principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie și alte elemente prevăzute prin lege. Prețul, conținutul și/sau principalele caracteristici ale Pachetului pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate și/sau site-ul Organizatorului etc., toate acestea fiind părți componente ale prezentului Contract.

8.2. Călătorul declară că înțelege și acceptă că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din Pachet sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local de la care le achiziționează, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Organizatorul nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor respective.

8.3. Călătorul poate, în perioada pre-contractuală, să aducă la cunoștința Organizatorului solicitări/cerințe speciale care, în baza acceptării exprese a acestora de către Organizator, să fie incluse în Contract. Nicio cerință specială a Călătorului nu se consideră comunicată și/sau acceptată dacă nu este cuprinsă în Contract.

8.4. În cazul în care Călătorul este o persoană cu mobilitate redusă, trebuie să anunțe Organizatorul înainte de achiziționarea Pachetului, iar Organizatorul va informa dacă călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea Călătorului, va oferi informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile Călătorului cu mobilitate redusă.

8.5. În cazul în care un singur Călător angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare/grup de Călători, condițiile Contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate Pachetul/Pachetele.

8.6. Călătorul poate încheia asigurări obligatorii și/sau facultative care să acopere costurile încetării Contractului de către Călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces. Necontractarea unor astfel de asigurări, fie ele obligatorii sau care ar fi putut în mod normal contractate de către Călător, exclude orice responsabilitate a Organizatorului pentru riscurile care ar fi putut asigurate, de exemplu – imposibilitatea de a călători din cauza bolii sau decesului, cheltuieli de repatriere, etc.

8.7. Călătorul are obligația să verifice valabilitatea și corectitudinea documentelor sale de călătorie precum și a documentelor eliberate de Organizator.

8.8. Călătorul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal și de trecere a frontierei, siguranța sanitară, etc. ale țărilor de destinație sau tranzitate, și pentru menținerea valabilității documentelor sale necesare executării Pachetului.

8.9. Călătorul trebuie ca, atunci când călătorește și pe toată durata călătoriei, să aibă pașaportul/act identitate (după caz) în termen de valabilitate conform regulilor din țara de destinație, fără a se limita la:

- Călătorului i se poate solicita să dețină o viză valabilă, dovada vaccinării împotriva Covid-19 sau a certificatului de boală care atestă scutirea de la vaccinare sau dovada unui test negativ de

Covid-19, dovada vaccinării cu alte vaccinuri specifice conform normelor de sănătate ale țării de destinație ori ale celei de plecare și/sau alte documente de călătorie cerute de autorități.

- Călătorul trebuie să ia în considerare că obținerea anumitor vize sau documente specifice călătoriei poate dura mai mult de 3 săptămâni.

- Călătorului i se poate solicita și se va asigura că deține asigurare obligatorie și/sau facultativă, în funcție de tipul Pachetului și specificul țării de destinație care, să acopere costurile încetării Contractului sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de boală sau de deces.

8.10. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele Călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a se informa și a îndeplini toate cerințele legale necesare executării Pachetului.

8.11. Călătorul este pe deplin responsabil pentru corectitudinea și completitudinea tuturor informațiilor furnizate în procesul de rezervare, inclusiv datele personale și informațiile din pașaport. Organizatorul nu își asumă nicio responsabilitate pentru eventualele erori sau omisiuni, iar acestea pot conduce la imposibilitatea de a beneficia de Pachet. Organizatorul poate, la propria sa discreție, să solicite furnizarea datelor aferente pașaportului sau altor documente personale după încheierea Contractului. Călătorul este obligat să furnizeze aceste informații, iar refuzul poate împiedica eliberarea voucherelor, biletelor sau a altor documente necesare pentru prestarea Pachetului.

8.12. În situația în care Călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile necesare în vederea executării Pachetului, care nu sunt în sarcina Organizatorului (de exemplu, și fără a fi interpretate ca limitativ: necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport/buletin/carte de identitate valabile sau orice alte documente suplimentare), Organizatorul este exonerat de răspundere în cazul imposibilității executării Pachetului ori a executării defectuoase a acestuia.

8.13. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității de cazare/hotel actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Organizator (voucher, etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie.

8.14. Călătorul are obligația să achite la recepția unității de cazare taxa de stațiune, taxa de salubritate, alte taxe turistice stabilite de autoritățile locale precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde rambursări, restituiri sau despăgubiri de la Organizator.

8.15. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, incinta/spațiul unității de cazare și camera în care este cazat dar și bunurile din dotarea acesteia ori a unității de cazare ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu este răspunzător de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ori a prejudiciilor care ar putea să îi fie imputate de unitatea de cazare ca urmare a nerespectării acestor obligații.

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

8.17. Călătorul declară că este informat și acceptă că, potrivit uzanțelor hoteliere internaționale, cazarea (check-in) se efectuează, de regulă, în intervalul 14:00–15:00, iar decazarea (check-out) în intervalul 11:00–12:00. În acest context, Călătorul este informat și acceptă că Pachetul nu include și nu presupune prestarea unor servicii de cazare, masă, transfer sau alte servicii în perioadele dintre ora aterizării și ora de check-in, respectiv dintre ora check-out și ora decolării zborului retur, acestea nefiind parte din conținutul Pachetului.

8.17.1. Pentru evitarea dubiilor, Pachetul nu garantează prestarea serviciilor pe durata completă a celor 24 de ore din prima și ultima zi a călătoriei, în special în situațiile în care orarul zborurilor diferă semnificativ de orele standard de check-in și check-out. Prin urmare, Călătorul nu contractează, iar Organizatorul nu se obligă la prestarea unor servicii de cazare sau alte servicii suplimentare în afara intervalelor orare menționate.

8.17.2. Modificarea orei zborurilor tur și/sau retur, atunci când nu afectează în mod semnificativ durata efectivă a serviciilor de cazare incluse în Pachet, nu constituie o neconformitate a Pachetului, indiferent dacă orarul inițial permitea o perioadă mai îndelungată de ședere în destinație. În toate cazurile, Călătorul păstrează drepturile prevăzute de legislația specială privind transportul aerian.

8.18. Călătorul este obligat să informeze Organizatorul, fără întârzieri nejustificate, despre orice neconformitate (viciu) pe care o constată pe parcursul executării Pachetului, în modul prevăzut în prezentul Contract, și să ofere oportunitatea Organizatorului de a remedia situația. Orice înlăturări unilaterale din partea Călătorului a pretinselor neconformități/vicii, în lipsa informării Organizatorului și/sau în lipsa acordării unui termen rezonabil pentru înlăturarea acestora de către Organizator (în cazul temeiniciei pretențiilor), vor fi exclusiv pe seama Călătorului, Organizatorul nefiind responsabil sub nici o formă pentru deficiențele sau cheltuielile aferente înlăturării nesancționate și/sau unilaterale a acestora.

8.19. Călătorul se obligă să transmită Organizatorului date sale de contact valabile, la care are acces permanent (inclusiv în țara de destinație) și să anunțe Organizatorul în cel mai scurt timp și fără întârzieri nejustificate, dacă și-a modificat datele de contact comunicate la momentul încheierii prezentului Contract: nr. telefon și e-mail. Acestea sunt canale de comunicare cu Călătorul și vor fi folosite de către Organizator pentru transmiterea diferitelor informații sau notificări ce țin de executarea Contractului și al Pachetului. Organizatorul nu este responsabil pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a Contractului și nici nu îi pot fi imputate rambursări, penalități și/sau despăgubiri în cazul neactualizării datelor de către Călător, a reacției întârziate sau lipsei de reacție a acestuia la comunicările Organizatorului.

8.20. Călătorul este obligat la plata unei penalități în mărimea a trei prețuri ale Pachetului, în situația în care Călătorul întreprinde acțiuni intenționate de denigrare sau defăimare a Organizatorului. În afară de penalitate, Organizatorul poate, în astfel de cazuri, solicita repararea prejudiciului cauzat.

IX. MODIFICAREA CONTRACTULUI

9.1. Înainte de începerea executării Pachetului, Organizatorul poate modifica în mod unilateral clauzele Contractului, atunci când modificarea este nesemnificativă și Călătorul a fost informat cu privire la modificare.

9.2. În cazul modificării semnificative a unor clauze ale Contractului, Organizatorul are obligația de a informa Călătorul într-un termen rezonabil pentru a permite Călătorului să decidă cu privire la începerea Pachetului. Organizatorul poate propune un pachet de substituție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore de la primirea informării, de a aduce la cunostința Organizatorului decizia sa.

9.3. Dacă modificarea intervine după începerea executării Pachetului, Organizatorul informează Călătorul în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de către Organizator. Călătorul are la dispoziție un termen de 24 de ore de la primirea informării, de a aduce la cunostința Organizatorului decizia sa.

9.4. În cazul lipsei reacției Călătorului, în termenele menționate mai sus la pct. 9.2 și 9.3, se consideră că acesta a acceptat modificările propuse de Organizator și nu mai poate pretinde vreo restituire/rambursare/reducere/despăgubire.

9.5. În situația creșterii prețului Pachetului până la 8% din prețul total, determinat de schimbările legate de: prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie; nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în Pachet, impuse de părți terțe care nu sînt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi (tarife pentru serviciile aeroportuare și de navigație aeriană); sau cursul de schimb valutar - Călătorul are obligația de a achita diferența de preț rezultată în termen de cel mult 3 zile de la transmiterea notificării/facturii de către Organizator, iar în lipsa achitării acesteia în termenul indicat, lipsa de reacție a Călătorului va fi interpretată ca retragere a Călătorului din Contract iar ca și consecință Contractul se consideră a fi încetat, Organizatorul fiind în drept să anuleze rezervările efectuate în beneficiul Călătorului/Pachetul corespunzător, cu reținerea comisioanelor de rezoluțiune prevăzute în acest Contract.

9.6. În situația în care creșterea prețului Pachetului este mai mare de 8%, Călătorul are posibilitatea ca, în termen de cel mult 3 zile de la transmiterea notificării/facturii din partea Organizatorului, fie (i) să accepte modificarea propusă sau, (ii) să înceteze Contractul fără a plăti vreun comision de rezoluțiune. În cazul în care nu acceptă modificarea propusă conform prezentului punct, Călătorul poate accepta un alt Pachet (de substituție) care poate fi oferit de Organizator, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară. În cazul în care Călătorul nu acceptă modificarea prețului mai mare de 8% și nu acceptă un alt Pachet (de substituție), Organizatorul va rambursa toate sumele achitate de către Călător, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucrătoare de la data încetării Contractului.

9.7. În cazul în care serviciile alternative propuse de Organizator au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în Contract, Călătorul va beneficia de o reducere adecvată a prețului, în modul stabilit de Organizator.

9.8. Călătorul poate respinge serviciile alternative doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în Contract sau dacă reducerea de preț acordată este inadecvată.

9.9. Cerințele Călătorului de modificare referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare/întoarcere, nume, sau schimbarea călătorilor ori cesiunea contractului, sau orice alt element principal ce face obiectul Contractului, se pot face numai dacă există această posibilitate, cu aplicarea condițiilor Contractuale privitoare la modificările din inițiativa Călătorului și cu aplicarea comisioanelor de rezoluțiune. Organizatorul va îndeplini cerințele Călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Călător.

9.10. În situația în care Călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, camerei, a perioadei de cazare sau a oricăror altor servicii, aceasta echivalează cu o declarație de încetare a contractului, cu aplicarea comisioanelor de rezoluțiune prevăzute în prezentul contract, fiind necesară încheierea unui nou contract.

9.11. În situația în care Călătorul aflat la destinație, alege să modifice unitatea de cazare/hotelul inițial ales și achitat, fără acordul prealabil al Organizatorului sau, în cazul pretinderii unor vicii – fără informarea și acordarea posibilității și termenului rezonabil Organizatorului de a remedia, aceasta echivalează cu încetarea/denunțarea unilaterală a contractului, și cu aplicarea comisioanelor de rezoluțiune prevăzute în prezentul contract.

X. ÎNCETAREA CONTRACTULUI. COMISIOANE DE REZOLUȚIUNE

10.1. Contractul încetează de drept odată cu executarea Pachetului de servicii de călătorie.

10.2. Călătorul poate înceta Contractul în orice moment înainte de începerea executării Pachetului caz în care, dacă prețul este achitat - Organizatorul va reține (deduce), iar dacă prețul nu este achitat sau este achitat incomplet – Organizatorul va aplica, un comision standardizat de rezoluțiune, după cum urmează:

a) 0% din prețul total al Pachetului - în cazul încetării Contractului de către Călător, cu mai mult de 30 de zile înainte de Data plecării.

b) 15% din prețul total al Pachetului - în cazul încetării Contractului de către Călător, cu 21 până la 30 de zile înainte de Data plecării.

c) 50% din prețul total al Pachetului – în cazul încetării Contractului de către Călător, cu 20 până la 15 zile înainte de Data plecării.

d) 85% din prețul total al Pachetului – în cazul încetării Contractului de către Călător, cu 14 până la 8 zile înainte de Data plecării.

e) 100% din prețul total al Pachetului – în cazul încetării Contractului de către Călător, cu 7 zile și mai puțin înainte de Data plecării

f) 100% din prețul total al Pachetului - în cazul încetării Contractului ca urmare a culpei Călătorului care nu execută obligațiile asumate în baza prezentului Contract, sau care nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, sau nu poate pleca în călătorie/nu poate începe executarea Pachetului pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei/executării Pachetului nu sunt conforme normelor legale, sau se află în imposibilitate de a părăsi teritoriul țării din motive personale sau de sănătate, sau este întors/îi este refuzat accesul de către poliția de frontieră/ autoritățile vamale din alte motive ce țin de persoana acestuia.

g) 100% din prețul total al Pachetului – în cazul încetării Contractului de către Călător în sezonul de vârf, sau în cadrul acțiunii promoționale „Rezervare Timpurie” sau al altor acțiuni promoționale, în cazul ofertelor de tip ”Dynamic Tour”, precum și în alte cazuri sau oferte asemănătoare care presupun condiții speciale de anulare.

10.3. Prin derogare de la prevederile de mai sus, Călătorul are dreptul să înceteze Contractul înainte de Data plecării, fără a fi aplicabile comisioanele de rezoluțiune standardizate, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea Pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În asemenea cazuri, Călătorul

are dreptul la rambursarea completă a plăților efectuate pentru Pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

10.4. În cazul în care Călătorul încetează Contractul urmare a creșterii prețului Pachetului mai mare de 8%, sau în cazul anulării Pachetului de către Organizator, în condițiile prezentului Contract, Călătorul are dreptul:

- a) să accepte un alt Pachet alternativ propus de Organizator, la același preț, de calitate echivalentă sau superioară (la un preț mai mare); sau
- b) să accepte un Pachet alternativ propus de Organizator, de calitate inferioară, cu o reducere adecvată a prețului, respectiv rambursarea diferenței de preț dintre cele două Pachete, luându-se în considerare prețul acestora la momentul încheierii noului contract sau confirmării noii rezervări; sau
- c) să i se ramburseze toate plățile achitate în baza prezentului Contract.

10.5. Dacă Călătorul a declarat rezoluțiunea pe motiv de vicii, Organizatorul reține prețul aferent serviciilor de călătorie deja prestate și care urmează a fi prestate pentru a sfârși călătoria.

10.6. Organizatorul poate înceta Contractul și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru Pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

- a) încetarea/anularea este consecința nerealizării numărului minim de persoane menționat în Contract pentru Pachetul respectiv (dacă este cazul), iar Organizatorul a informat Călătorul cu privire la încetarea Contractului în conformitate cu prevederile prezentului Contract, după cum urmează:
 - (i) cu 20 de zile înainte de Data plecării, în cazul Pachetelor care conțin călătorii care durează mai mult de 6 zile;
 - (ii) cu 7 zile înainte de Data plecării, în cazul celor care durează între 2 și 6 zile;
 - (iii) cu 48 de ore înainte de Data plecării, în cazul celor care durează mai puțin de 2 zile;
- b) Organizatorul nu poate executa obligațiile contractuale din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare.

XI. RECLAMAȚII

11.1. Toate notificările în legătură cu prezentul Contract, solicitările de modificare, sau declarațiile de rezoluțiune (încetare) ale Călătorului, pentru a fi valabile, trebuie să fie semnate în mod legal de către Călător și transmise în scris Organizatorului, prin trimitere poștală la sediul Organizatorului, sau prin mesaj email la adresa: info@joinup.md. Organizatorul nu este obligat să răspundă la reclamații anonime sau nesemnate, cât și la reclamații expediate la o adresă incorectă.

11.2. Prin excepție de la prevederile de mai sus, Organizatorul va recunoaște ca fiind valabile înștiințările Călătorului despre vicii sau solicitările de asistență, făcute în timpul aflării Călătorului la Destinație, dar numai în măsura în care acestea sunt expediate de la un număr ce este cunoscut Organizatorului ca aparținând Călătorului, și prin canale de comunicare ce permit stocarea: SMS sau mesagerii (Viber, WhatsApp, Telegram, etc.). Călătorul păstrează dreptul de a expedia astfel de înștiințări și prin mesaj email la adresa Organizatorului indicată mai sus.

11.3. Atunci când adresează o reclamație, Călătorul este obligat să anexeze la aceasta probele care susțin pretențiile sale. Organizatorul nu va primi spre examinare reclamații care nu sunt

susținute prin probe. Organizatorul este în drept să solicite prezentarea unor probe suplimentare necesare, drept condiție pentru continuarea examinării reclamației.

11.4. Călătorul este obligat să informeze Organizatorul, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate (viciu) pe care o constată pe parcursul călătoriei. Călătorul pierde dreptul de a înainta reclamații, și pierde dreptul la despăgubiri, dacă acesta nu a notificat Organizatorului viciul respectiv la momentul aflării despre viciu, și nu a oferit Organizatorului posibilitatea de remediere. Nu vor fi admise reclamațiile privind viciile, făcute de către Călător după întoarcerea din călătorie, în cazul în care Călătorul nu a notificat Organizatorul despre acestea la momentul aflării la destinație.

11.5. Dacă Călătorul cere remedierea viciilor, Organizatorul este obligat să le remedieze. Organizatorul poate refuza remedierea dacă viciile nu există sau sunt neesențiale, dacă remedierea este imposibilă, sau dacă ea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura viciului și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

11.6. Călătorul poate remedia el însuși pretinsul viciu doar după expirarea termenului rezonabil stabilit Organizatorului. Termenul de remediere se comunică Organizatorului în modul prevăzut de prezentul Contract odată cu reclamația. Orice remediere unilaterală a viciului făcută prin nerespectarea obligației de acordare a unui termen rezonabil Organizatorului pentru remediere, va fi exclusiv pe seama Călătorului, acesta nefiind în drept să solicite în astfel de cazuri rambursarea cheltuielilor necesare sau alte despăgubiri.

11.7. Dacă Organizatorul refuză remedierea viciului călătoriei în cazurile prevăzute la pct. 11.5. sau dacă viciul afectează o parte semnificativă din serviciile de călătorie, Organizatorul este obligat să ofere, fără costuri suplimentare pentru Călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării Pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în Contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Călătorului la locul de pornire nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în Contract, Organizatorul este obligat să acorde Călătorului o reducere adecvată a prețului, care va fi egală cu diferența dintre valoarea Pachetului fără vicii, la momentul încheierii Contractului, și valoarea, la același moment, a Pachetului cu viciul respectiv.

11.8. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în Contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată. În acest caz, sau dacă Organizatorul nu poate oferi servicii alternative, Organizatorul reține prețul aferent serviciilor de călătorie deja prestate și celor privind întoarcerea Călătorului. Organizatorul pierde dreptul la partea de preț care se referă la serviciile de călătorie care nu vor mai fi prestate. Organizatorul este obligat să restituie călătorului partea din preț la care a pierdut dreptul.

11.9. În cazul unor reclamații colective, Organizatorul poate condiționa examinarea acestora de prezentarea unor acte doveditoare privind împuternicirile semnatarului.

XII. DISPOZIȚII FINALE

12.1. Prin prezentul Contract, de comun acord, Părțile convin că despăgubirea care ar trebui plătită de Organizator, atunci când aceasta este datorată Călătorului în condițiile prezentului Contract sau legii, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor de călătorie prestate necorespunzător.

12.2. În măsura în care legile naționale sau convențiile internaționale la care Republica Moldova este parte limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită

despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru Organizator.

12.3. Despăgubirile sau reducerile de preț acordate sau la care Călătorul are dreptul în temeiul legilor sau regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile, se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

12.4. Organizatorul recomandă Călătorului încheierea unei asigurări pentru acoperirea eventualelor comisioane de rezoluțiune sau altor tipuri de riscuri asociate călătoriei. Călătorul se poate informa despre cazurile acoperite de asigurare, aceasta putând fi încheiată și la sediul Organizatorului de unde este achiziționat Pachetul, dacă se oferă acest tip de serviciu.

12.5. Orice neînțelegere apărută între Părți cu privire la derularea prezentului Contract, se soolucționează prin respectarea procedurii prealabile. Dacă neînțelegerea nu poate fi soluționată pe cale amiabilă, aceasta va fi de competența instanțelor judecătorești din Republica Moldova. Legea aplicabilă Contractului este legislația Republicii Moldova.

12.6. În cazul în care orice clauză a prezentului Contract este declarată nulă de instanța de judecată, acest fapt nu va avea drept rezultat nulitatea întregului Contract. Părțile vor face tot posibilul pentru a înlocui clauza respectivă cu o clauză valabilă care să producă efectele economice și juridice cele mai apropiate de cele ale clauzei nule.

12.7. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor sau pe pagina web a Organizatorului, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui Contract.