

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A SERVICIILOR DE CĂLĂTORIE

(Termeni și Condiții — ONE GO)

Versiunea 2.0 · 21 august 2026

Prezentul contract-cadru se aplică tuturor rezervărilor efectuate prin onego.ro sau prin canalele oficiale ale Agenției. Datele fiecărei rezervări în parte — numărul, serviciul, data plecării, numărul de participanți și prețul — sunt cele din confirmarea transmisă Călătorului, care face corp comun cu prezentul contract.

I. PĂRȚILE CONTRACTANTE

1.1. **SC ONE EXCELLENCE TRAVEL SRL**, cu sediul în București, Sector 6, Alea Cămpul cu Flori nr. 3, bl. M49, sc. A, et. 5, ap. 31, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. **J40/7615/2015**, CUI RO34688380, titulară a Licenței de turism nr. 2222, eliberată la data de 28.02.2020, cont bancar **RO47BACX0000002043795000**, telefon/WhatsApp **0721 660 894**, e-mail **office@tourinromania.com**, operând sub numele de marcă „ONE GO — Descoperă România” (site: onego.ro), reprezentată prin **Paul Stanomir**, în calitate de Administrator, denumită în continuare „Agenția” sau „One Go”,

1.2. și **Călătorul** — persoana fizică identificată în formularul de rezervare (nume, prenume, telefon și, dacă există, e-mail), care contractează în nume propriu și/sau pentru persoanele înscrise în aceeași rezervare, denumită în continuare „Călătorul”. Persoana care efectuează rezervarea pentru mai mulți participanți garantează că are acordul acestora, iar condițiile prezentului contract se extind asupra întregului grup.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI. CELE DOUĂ CATEGORII DE SERVICII

2.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a serviciilor de călătorie descrise pe pagina de produs de pe onego.ro (denumită „Pagina Produsului”), care face parte integrantă din prezentul contract: itinerariul cu orarul estimativ al opririlor, data plecării, punctul de îmbarcare, prețul, serviciile incluse și neincluse, pragul minim de participanți, planul alternativ pentru vreme nefavorabilă („Plan B”), dacă există, și condițiile speciale ale produsului.

2.2. Agenția comercializează două categorii de servicii, cu regim juridic diferit:

a) Excursiile de o zi (servicii de călătorie cu durata mai mică de 24 de ore, fără cazare peste noapte). Potrivit art. 2 alin. (2) lit. a) din O.G. nr. 2/2018, acestea NU constituie pachete de servicii de călătorie și nu intră sub incidența acestei ordonanțe; lor li se aplică prezentul contract, O.U.G. nr. 34/2014, O.G. nr. 21/1992 și Codul civil. Călătorul este informat în mod expres că aceste servicii nu sunt acoperite de garanția privind insolvența prevăzută pentru pachete.

b) Pachetele de servicii de călătorie (programe de două sau mai multe zile care includ cazare peste noapte, de ex. weekenduri și pelerinaje de 2 zile). Acestea li se aplică integral O.G. nr. 2/2018, inclusiv garanția privind rambursarea plăților în caz de insolvență a Agenției, constituită prin **polița de asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism**

organizatoare, seria I nr. 60742, emisă de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. (Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, București 011822, tel. 021 405 7420, office@omniasig.ro), cu **suma asigurată de 5.000 EUR, valabilă de la 25.01.2026 până la 24.01.2027**, afișată pe onego.ro. Înainte de încheierea contractului pentru un pachet, Călătorul primește formularul standard de informare prevăzut în anexa nr. 1 la O.G. nr. 2/2018 și informațiile precontractuale prevăzute la art. 5 din aceeași ordonanță. Capitolul XI cuprinde regulile aplicabile exclusiv pachetelor.

III. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se încheie la distanță, prin mijloace electronice, și se consideră încheiat la momentul la care sunt îndeplinite cumulativ: (a) completarea formularului de rezervare pe onego.ro sau transmiterea rezervării prin canalele oficiale ale Agenției (telefon, WhatsApp, SMS, e-mail); (b) acceptarea prezentelor condiții — prin bifarea căsuței corespunzătoare în formular sau, în cazul rezervărilor primite telefonic, prin confirmarea expresă transmisă de Călător pe canalul folosit, după ce Agenția i-a comunicat linkul către prezentele condiții; și (c) plata prețului, conform Capitolului IV.

Butonul formularului de rezervare de pe onego.ro nu creează obligația de plată și este etichetat în consecință („Rezervă locul”). Obligația de plată se naște la momentul la care Călătorul accesează linkul de plată transmis de Agenție, unde butonul de finalizare este etichetat astfel încât să rezulte clar obligația de plată, conform art. 8 alin. (2) din O.U.G. nr. 34/2014.

3.2. Agenția transmite Călătorului, pe un suport durabil (**e-mail, WhatsApp și/sau SMS**), în funcție de datele de contact furnizate de Călător), **două comunicări distincte**:

(i) **confirmarea de rezervare provizorie**, care cuprinde serviciul solicitat, data, numărul de participanți, prețul și linkul de plată, împreună cu termenul-limită de plată prevăzut la art. 4.2, indicat ca dată și oră;

(ii) după confirmarea plății, **confirmarea de participare**, care cuprinde serviciul achiziționat, data, punctul și ora de îmbarcare, prețul achitat și prezentele condiții sau linkul către acestea.

Confirmarea de participare ține loc de document de călătorie; prezentarea ei (în format electronic sau tipărit), împreună cu un act de identitate, este necesară la îmbarcare. Confirmarea de rezervare provizorie nu dă drept de îmbarcare.

3.3. **Informare privind dreptul de retragere**: întrucât serviciile de agrement contractate prevăd o dată de executare specifică, dreptul de retragere de 14 zile prevăzut de O.U.G. nr. 34/2014 NU se aplică, potrivit art. 16 lit. 1) din aceeași ordonanță. Anularea rezervării este guvernată exclusiv de condițiile din Capitolele VI și VII, care oferă Călătorului o protecție contractuală proprie (anulare gratuită cu cel puțin 72 de ore înainte, la excursiile de o zi).

3.4. Cerințele speciale ale Călătorului (loc în față pentru persoane cu rău de mișcare, ritm adaptat, alte solicitări) sunt luate în considerare numai dacă au fost comunicate la rezervare și acceptate expres de Agenție, prin menționarea lor în confirmarea de participare.

3.5. **Călătorii fără adresă de e-mail**. Adresa de e-mail nu este obligatorie pentru rezervare. Călătorul care nu dispune de e-mail poate rezerva telefonic la 0721 660 894 sau prin WhatsApp, iar toate comunicările prevăzute de prezentul contract — linkul de plată, confirmarea de rezervare

provizorie, confirmarea de participare, notificările de anulare sau de modificare — îi sunt transmise prin **SMS și/sau WhatsApp**, care constituie suport durabil în sensul legii. Acceptarea prezentelor condiții se realizează, în acest caz, prin mesajul de confirmare expresă transmis de Călător, pe care Agenția îl păstrează ca dovadă.

IV. PREȚUL ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

4.1. Prețul este cel afișat pe Pagina Produsului la momentul rezervării, exprimat în lei (RON), cu toate taxele incluse. Serviciile neincluse (intrări la obiective, mese, alte servicii opționale) sunt indicate distinct pe Pagina Produsului, cu titlu orientativ; valoarea lor este stabilită de terți și se achită de Călător la fața locului. Modificarea acestor tarife de către terți nu angajează răspunderea Agenției.

4.2. **La excursiile de o zi**, rezervarea se face prin completarea formularului de pe onego.ro sau prin canalele oficiale ale Agenției (telefon, WhatsApp, SMS, e-mail), iar prețul se achită **integral, în avans**, pe baza linkului de plată securizat transmis de Agenție.

(a) După primirea rezervării, Agenția verifică disponibilitatea și transmite Călătorului **linkul de plată, în cel mult 24 de ore** de la primirea rezervării. Locul solicitat este rezervat provizoriu pentru Călător în acest interval.

(b) Călătorul achită prețul **în termen de 48 de ore de la transmiterea linkului de plată**, dar în orice caz **cel târziu cu 24 de ore înainte de ora plecării**. Se aplică termenul care se împlinește primul. Termenul-limită este comunicat Călătorului ca dată și oră, odată cu linkul.

(c) Dacă plata nu este efectuată în termenul de la lit. (b), **rezervarea provizorie încetează automat**, fără notificare prealabilă și fără nicio obligație pentru vreuna dintre părți, iar locul redevine disponibil pentru vânzare.

(d) Rezervarea provizorie **nu constituie contract încheiat** în sensul art. 3.1 și nu garantează plecarea. Contractul se încheie la momentul confirmării plății, moment în care Agenția transmite confirmarea de participare prevăzută la art. 3.2 pct. (ii).

(e) Pentru rezervările primite **cu mai puțin de 72 de ore înainte de ora plecării**, Agenția comunică individual termenul de plată, care nu poate depăși momentul de la lit. (b), și **informează expres Călătorul, înainte de efectuarea plății, că dreptul de anulare gratuită prevăzut la art. 6.1 lit. (a) nu mai este aplicabil**, întrucât termenul de 72 de ore este deja depășit. Plata efectuată după această informare confirmă luarea la cunoștință.

(f) Dacă Agenția nu transmite linkul de plată în termenul de la lit. (a) din motive care îi sunt imputabile, Călătorul nu suportă nicio consecință, iar locul rămâne rezervat provizoriu până la expirarea a 48 de ore de la transmiterea efectivă a linkului.

4.3. **La pachete**, se achită un avans de 30% din preț la rezervare, în condițiile de termen prevăzute la art. 4.2 lit. (a)–(c), iar diferența cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de plecare. Neachitarea diferenței la scadență dă dreptul Agenției să considere contractul reziliat din culpa Călătorului, cu aplicarea penalităților din Capitolul VI corespunzătoare datei scadenței.

4.4. Plata se poate face online cu cardul (link de plată securizat, transmis pe e-mail, WhatsApp sau SMS) sau prin transfer bancar în contul Agenției, indicat la art. 1.1, cu menționarea numărului

rezervării. Comisioanele bancare aferente transferului sunt suportate de Călător. **Nu se acceptă plata la îmbarcare.** După achitarea integrală, prețul serviciului contractat nu mai poate fi majorat.

4.5. În cazul unei erori vădite de afișare a prețului pe onego.ro (preț derizoriu în raport cu valoarea evidentă a serviciului, rezultat dintr-o eroare tehnică sau umană), Agenția poate anula rezervările efectuate la prețul eronat, notificând Călătorul în cel mult 48 de ore de la rezervare și restituind integral sumele plătite, în cel mult 14 zile. Călătorul poate opta pentru menținerea rezervării la prețul corect afișat după remedierea erorii.

4.6. Prețurile promoționale („preț de lansare” sau alte reduceri afișate) se aplică în limita locurilor sau a perioadei anunțate pe Pagina Produsului. Condițiile speciale de anulare aplicabile eventualelor tarife promoționale nerambursabile, dacă există, sunt valabile numai dacă sunt indicate expres pe Pagina Produsului înainte de rezervare; în lipsa unei asemenea mențiuni, se aplică regulile generale din Capitolul VI.

V. PLATA CU VOUCHERE DE VACANȚĂ

5.1. Voucherele de vacanță pot fi folosite exclusiv pentru achiziționarea serviciilor care includ cazare peste noapte (pachete de servicii turistice), conform O.U.G. nr. 8/2009 și art. 23 alin. (2) din Normele aprobate prin H.G. nr. 215/2009, care impun ca pachetul achiziționat să conțină în mod obligatoriu servicii de cazare. Excursiile de o zi NU pot fi achitate cu vouchere de vacanță, această interdicție fiind una legală, nu o opțiune a Agenției. Acceptarea voucherelor este condiționată de afilierea Agenției la emitentul respectiv, conform mențiunilor de pe onego.ro. Plata mixtă (voucher + card/numerar) este permisă; nu se acordă rest în bani la plata cu voucher.

5.2. Potrivit legii, contravaloarea voucherelor de vacanță nu poate fi restituită în bani. În cazul anulării de către Călător a unui serviciu achitat integral sau parțial cu vouchere: (a) eventualele penalități se rețin cu prioritate din valoarea achitată prin vouchere; (b) sumele rămase din valoarea voucherelor se acordă sub forma unui credit valabil 12 luni pentru orice alt serviciu One Go, fără restituire în numerar. În cazul anulării de către Agenție, Călătorul primește, la alegere, reprogramarea serviciului sau un credit integral în aceleași condiții, iar sumele achitate prin alte instrumente de plată se restituie în bani.

5.3. Creditul One Go (acordat în condițiile prezentului contract în locul rambursării, cu acordul Călătorului) este valabil 12 luni de la emitere, poate fi folosit integral sau parțial pentru orice serviciu comercializat de Agenție, poate fi transferat unei alte persoane cu notificarea prealabilă a Agenției și nu se rambursează în bani, cu excepția cazurilor în care legea prevede altfel. Diferențele de preț față de serviciul ales se achită de Călător, respectiv se restituie ca sold de credit.

VI. ANULAREA DE CĂTRE CĂLĂTOR. ÎNLOCUIREA PARTICIPANTULUI

6.1. La excursiile de o zi: (a) anularea comunicată cu cel puțin 72 de ore înainte de ora plecării este gratuită, cu rambursarea integrală a sumelor plătite, în cel mult 14 zile calendaristice, prin același mijloc de plată; (b) anularea comunicată cu mai puțin de 72 de ore înainte de plecare, precum și neprezentarea la îmbarcare, atrag reținerea integrală a prețului, cu titlu de despăgubire pentru costurile angajate ireversibil de Agenție pentru locul respectiv (transport contractat, ghid, organizare) și pentru imposibilitatea revânzării locului în termen atât de scurt.

Pentru rezervările efectuate cu mai puțin de 72 de ore înainte de plecare, se aplică informarea prealabilă prevăzută la art. 4.2 lit. (e).

6.2. În locul anulării, Călătorul poate transmite locul unei alte persoane („înlocuirea participantului”), gratuit, comunicând Agenției numele și telefonul noului participant cu cel puțin 24 de ore înainte de plecare, la excursiile de o zi.

6.3. La pachete, anularea de către Călător atrage următoarele penalități din prețul pachetului, corelate cu costurile angajate de Agenție față de prestatori: (a) rezervarea confirmată cu avans — anulare cu mai mult de 30 de zile înainte de plecare: se reține 10% din prețul pachetului; (b) între 30 și 16 zile: 30%; (c) între 15 și 8 zile: 60%; (d) cu 7 zile sau mai puțin înainte de plecare, precum și la neprezentare: 100%. Sumele rămase după reținerea penalităților se rambursează în cel mult 14 zile calendaristice.

6.4. Cererea de anulare se transmite în scris (e-mail, WhatsApp sau SMS, de pe datele de contact declarate la rezervare) și produce efecte de la data primirii ei de către Agenție, confirmată de aceasta. Data primirii determină penalitatea aplicabilă.

6.5. La pachete, Călătorul poate ceda contractul unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului, cu informarea Agenției cu cel puțin 7 zile înainte de plecare, pe un suport durabil, conform art. 10 din O.G. nr. 2/2018. Cedentul și cesionarul răspund solidar pentru plata sumelor datorate și a eventualelor costuri suplimentare generate de cesiune.

6.6. În mod excepțional, Călătorul poate înceta contractul înainte de plecare, fără penalități și cu rambursarea integrală a plăților (dar fără despăgubiri suplimentare), în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare produse la destinație sau în vecinătatea imediată a acesteia, care afectează în mod semnificativ executarea serviciilor.

VII. ANULAREA ȘI MODIFICAREA DE CĂTRE AGENȚIE

7.1. Plecare garantată și prag minim. Fiecare plecare are un prag minim de participanți, afișat pe Pagina Produsului. Dacă pragul nu este atins, Agenția poate anula plecarea, informând Călătorul: (a) la excursiile de o zi și programele de cel mult 2 zile — cu cel puțin 48 de ore înainte de plecare (Agenția își propune, ca standard propriu, informarea cu cel puțin 3 zile înainte); (b) la pachetele între 2 și 6 zile — cu cel puțin 7 zile înainte, conform art. 13 alin. (5) din O.G. nr. 2/2018.

7.2. În caz de anulare de către Agenție (indiferent de motiv, inclusiv pragul minim sau anularea evenimentului de către organizatori), Călătorul are dreptul să aleagă între: (a) reprogramarea pe o altă dată sau un alt serviciu echivalent, cu plata sau restituirea eventualei diferențe de preț; (b) un credit One Go valabil 12 luni; sau (c) rambursarea integrală a tuturor sumelor plătite, în cel mult 14 zile calendaristice. În cazurile prevăzute la art. 7.1 și în cazurile de forță majoră, Călătorul nu are dreptul la despăgubiri suplimentare.

7.3. Excursiile-eveniment. La excursiile construite în jurul unui eveniment public (festivaluri, târguri, sărbători), desfășurarea evenimentului este responsabilitatea exclusivă a organizatorilor acestuia. Dacă evenimentul este anulat, reprogramat sau modificat substanțial de organizatori, Agenția oferă opțiunile de la art. 7.2; dacă excursia se poate desfășura cu program alternativ echivalent (anunțat Călătorului înainte de plecare), Călătorul poate opta între participarea la programul alternativ și opțiunile de la art. 7.2 lit. (a)–(c).

7.4. Biletele la evenimente ale terților. Atunci când, pe lângă serviciile proprii, Agenția intermediază procurarea de bilete la evenimente organizate de terți (concerte, petreceri, festivaluri cu bilet propriu), aceste bilete sunt supuse exclusiv condițiilor organizatorului evenimentului (inclusiv în privința anulării și rambursării), comunicate Călătorului pe Pagina Produsului. Agenția transmite Călătorului biletele și sprijină demersurile de rambursare admise de organizator, fără a răspunde pentru deciziile acestuia. Prețul biletului este evidențiat separat de prețul serviciilor Agenției.

7.5. Planul B pentru vreme nefavorabilă. La produsele pentru care Pagina Produsului prevede un Plan B (traseu alternativ pentru condiții meteo nefavorabile sau închiderea unor sectoare de drum), activarea Planului B se anunță cu cel puțin 24 de ore înainte de plecare, iar Călătorul care nu dorește programul alternativ poate anula gratuit, cu rambursare integrală. Activarea Planului B anunțată conform prezentului articol nu constituie neexecutare a contractului. Compensațiile suplimentare eventual prevăzute pe Pagina Produsului (de ex. voucher de reducere) se aplică potrivit celor afișate.

7.6. Agenția poate opera modificări nesemnificative ale programului (ordinea vizitării obiectivelor, înlocuirea ghidului, înlocuirea vehiculului cu unul de standard echivalent, ajustări de orar), informând Călătorul în timp util. Acestea nu dau dreptul la despăgubiri sau anulare gratuită.

VIII. DESFĂȘURAREA EXCURSIEI

8.1. Orele din program sunt estimative și pot varia cu până la ± 60 de minute, în funcție de trafic și de condițiile de drum; ora întoarcerii în București este estimativă. Agenția nu răspunde pentru consecințele întârzierilor rezonabile față de orarul estimat (inclusiv pierderea unor legături de transport sau angajamente personale ale Călătorului).

8.2. Călătorul se prezintă la punctul de îmbarcare cu cel puțin 15 minute înainte de ora plecării, cu confirmarea de participare și actul de identitate. Neprezentarea la ora plecării echivalează cu neprezentarea la program (art. 6.1). La opririle de pe traseu, Călătorul respectă orele de reîntâlnire comunicate de ghid; vehiculul poate aștepta cel mult 10 minute peste ora anunțată, după care își continuă traseul, iar Călătorul își suportă integral costurile de revenire și nu are dreptul la despăgubiri sau rambursări.

8.3. Timpul liber din program se desfășoară pe răspunderea Călătorului. Recomandările ghidului privind restaurante, activități sau comerțanți locali nu angajează răspunderea Agenției pentru serviciile achiziționate de Călător de la terți.

8.4. La obiectivele religioase, Călătorul respectă regulile de acces și ținută ale lăcașului. La evenimentele publice aglomerate, Călătorul își asumă riscurile inerente participării la un eveniment de masă și păstrează supravegherea bunurilor personale.

8.5. Accesul minorilor este permis numai cu însoțitor adult, care răspunde de supravegherea lor pe toată durata programului. Limitele de vârstă recomandate pentru fiecare produs sunt indicate pe Pagina Produsului. Pentru excursiile interne nu sunt necesare documente suplimentare pentru minori însoțiți de părinți; pentru minori însoțiți de alte persoane adulte, însoțitorul declară pe propria răspundere că are acordul părinților.

8.6. Călătorul declară că starea sa de sănătate îi permite participarea la programul ales, astfel cum este descris pe Pagina Produsului (durata deplasării, altitudine, distanțe de mers pe jos). Persoanele

cu afecțiuni care necesită atenție specială și femeile însărcinate participă pe propria răspundere și sunt rugate să informeze Agenția la rezervare.

8.7. Animalele de companie nu au acces în vehicule, cu excepția câinilor de asistență pentru persoanele cu dizabilități, anunțați la rezervare.

IX. CONDUITA CĂLĂTORULUI

9.1. În vehicul sunt interzise fumatul (inclusiv țigări electronice), consumul de alcool și transportul de substanțe periculoase. Consumul de alcool în timpul programului (de ex. la evenimente de tip festival) este permis exclusiv în limitele bunului-simț; îmbarcarea la întoarcere se face în condiții de siguranță pentru toți pasagerii.

9.2. Agenția, prin ghid sau conducătorul auto, poate refuza îmbarcarea sau poate exclude din program, fără nicio rambursare, Călătorul care: (a) se află într-o stare avansată de ebrietate sau sub influența substanțelor interzise; (b) are un comportament agresiv, obscen sau care pune în pericol siguranța ori liniștea celorlalți participanți; (c) refuză repetat să respecte programul și indicațiile rezonabile ale ghidului. Costurile de revenire ale Călătorului exclus se suportă de către acesta.

9.3. Călătorul răspunde pentru pagubele produse vehiculului sau bunurilor terților din culpa sa și le achită direct sau, după caz, despăgubește Agenția pentru sumele imputate acesteia.

X. RĂSPUNDEREA AGENȚIEI. TRANSPORTUL

10.1. Agenția răspunde pentru buna executare a serviciilor descrise pe Pagina Produsului, cu excepția cazurilor în care neexecutarea sau executarea necorespunzătoare se datorează: (a) culpei Călătorului; (b) faptei unui terț străin de furnizarea serviciilor, cu caracter imprevizibil și inevitabil; sau (c) unor circumstanțe inevitabile și extraordinare (forță majoră), inclusiv, dar fără a se limita la: condiții meteo severe, închiderea de către autorități a unor drumuri sau obiective, restricții sanitare, greve, blocaje rutiere, calamități.

10.2. Transportul se efectuează cu vehicule clasificate, deținute de Agenție sau de operatori de transport rutier licențiați conform O.G. nr. 27/2011, cu asigurările obligatorii în vigoare. Identitatea transportatorului este disponibilă la cerere și în documentele de călătorie.

10.3. Agenția nu răspunde pentru bunurile personale ale Călătorului (bagaje, valori, electronice) pierdute, uitate sau deteriorate în vehicul sau pe traseu, în lipsa culpei dovedite a Agenției. Obiectele găsite se păstrează 30 de zile la dispoziția proprietarilor.

10.4. Închiderea temporară, aglomerația sau modificarea programului de vizitare al unor obiective de către administratorii acestora (de ex. zile de închidere, restaurări) nu angajează răspunderea Agenției; în asemenea cazuri se oferă, în măsura posibilului, un obiectiv alternativ echivalent, iar dacă intrarea era inclusă în preț, contravaloarea ei se restituie.

10.5. La excursiile de o zi, despăgubirile totale datorate de Agenție nu pot depăși prețul achitat de Călător pentru serviciul respectiv. La pachete, despăgubirile nu pot depăși triplul prețului total al pachetului, cu excepția vătămărilor corporale și a prejudiciilor provocate cu intenție sau din neglijență gravă, conform art. 14 din O.G. nr. 2/2018. Prezentele limitări nu aduc atingere drepturilor conferite consumatorilor prin norme imperative.

10.6. Asigurări facultative. Agenția poate intermedia, la cererea Călătorului, încheierea unor asigurări facultative (de ex. asigurare storno pentru imposibilitatea de a călători sau asigurare medicală), atunci când astfel de produse sunt afișate pe onego.ro. Contractul de asigurare se încheie direct între Călător și societatea de asigurare, în condițiile acesteia; Agenția nu este parte și nu răspunde pentru refuzul de despăgubire al asigurătorului. Agenția recomandă asigurarea storno Călătorilor care doresc protecție pentru situații personale neprevăzute (boală, evenimente familiale), care nu dau dreptul la rambursare potrivit Capitolului VI.

XI. REGULI APLICABILE EXCLUSIV PACHETELOR (O.G. nr. 2/2018)

11.1. Înainte de încheierea contractului pentru un pachet, Călătorul primește formularul standard de informare și informațiile precontractuale (art. 5 din O.G. nr. 2/2018), care fac parte integrantă din contract.

11.2. Agenția poate modifica prețul pachetului, în plus sau în minus, numai ca o consecință directă a schimbărilor privind: costul carburanților sau al altor surse de energie pentru transport; nivelul taxelor sau comisioanelor impuse de terți; cursul de schimb relevant. Majorarea este posibilă numai cu notificare clară, justificată și transmisă pe suport durabil, și în niciun caz în ultimele 20 de zile înainte de plecare. Dacă majorarea depășește 8% din prețul total, Călătorul poate accepta modificarea sau poate înceta contractul fără penalități, cu rambursarea tuturor plăților în 14 zile; opțiunea se comunică în termenul rezonabil stabilit în notificare.

11.3. Agenția răspunde de executarea tuturor serviciilor de călătorie incluse în pachet, indiferent de faptul că acestea sunt executate de ea sau de alți furnizori, conform art. 13 din O.G. nr. 2/2018. Dacă o parte semnificativă din servicii nu poate fi executată, Agenția oferă servicii alternative corespunzătoare, fără costuri suplimentare, sau, după caz, reducerea adecvată a prețului; dacă alternativele nu sunt posibile ori sunt refuzate întemeiat, Agenția asigură transportul retur fără costuri suplimentare și despăgubirile cuvenite.

11.4. Agenția acordă asistență adecvată Călătorului aflat în dificultate (informații privind serviciile de sănătate și autoritățile locale, sprijin pentru comunicări la distanță și pentru găsirea unor alternative de călătorie), putând pretinde un comision rezonabil, în limita costurilor efective, dacă dificultatea a fost provocată intenționat sau din neglijența Călătorului.

11.5. Garanția pentru insolvență menționată la art. 2.2 lit. b) acoperă rambursarea plăților efectuate pentru pachete, în măsura în care serviciile nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției. Procedura și datele de contact ale garantului sunt afișate pe onego.ro. Călătorul este informat că excursiile de o zi fără cazare nu intră sub incidența acestei garanții.

XII. RECLAMAȚII. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

12.1. Orice neconformitate constatată în timpul programului se semnalează fără întârziere ghidului/reprezentantului Agenției, care va încerca remedierea pe loc, în măsura posibilului. Semnalarea promptă condiționează evaluarea corectă a remediilor.

12.2. Dacă neconformitatea nu a fost remediată sau Călătorul rămâne nemulțumit, acesta poate depune o reclamație scrisă la **office@tourinromania.com** sau prin WhatsApp la **0721 660 894**, în cel mult 5 zile calendaristice de la încheierea programului, cu descrierea situației și dovezile disponibile. Agenția răspunde în cel mult 30 de zile calendaristice de la primire. Nesemnarea

neconformității în timpul programului și lipsa reclamației în termenul de mai sus vor fi luate în considerare la aprecierea temeiniciei pretențiilor, fără a afecta drepturile conferite Călătorului prin norme imperative.

12.3. Călătorul se poate adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) — Direcția SAL din cadrul ANPC, detalii la anpc.ro/ce-este-sal. Litigiile nesoluționate amiabil sunt de competența instanțelor judecătorești competente potrivit legii. Contractul este guvernat de legea română.

XIII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

13.1. Agenția prelucrează datele Călătorului (nume, prenume, telefon și, dacă este furnizat, e-mail; pentru pachete, după caz, și datele necesare cazării) în scopul încheierii și executării prezentului contract, al facturării și al îndeplinirii obligațiilor legale, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679. Pentru excursiile interne de o zi, Agenția nu solicită CNP-ul Călătorului.

13.2. Datele pot fi transmise, strict în măsura necesară executării serviciilor, transportatorului, unităților de cazare și asigurătorilor implicați, precum și autorităților publice îndreptățite. Datele se păstrează pe durata impusă de legislația fiscală și contabilă, iar apoi se șterg sau se anonimizează.

13.3. Comunicările de marketing și utilizarea imaginii Călătorului (fotografii/filmări de grup realizate în excursii) se fac exclusiv pe baza consimțământului distinct exprimat la rezervare, care poate fi retras oricând. Imaginile în care apar minori identificabili se utilizează exclusiv cu consimțământul expres al părintelui/reprezentantului legal. Călătorul beneficiază de drepturile de acces, rectificare, ștergere, restricționare, portabilitate și opoziție, care se exercită la contact@onego.ro sau office@tourinromania.com. Detalii complete în Politica de confidențialitate de pe onego.ro.

XIV. FORȚA MAJORĂ

14.1. Forța majoră, astfel cum este definită de Codul civil, exonerează de răspundere partea care o invocă și o dovedește. Partea afectată notifică cealaltă parte în cel mult 5 zile de la apariția evenimentului. În cazul anulării programului din motive de forță majoră, se aplică opțiunile de la art. 7.2, fără despăgubiri suplimentare.

XV. DISPOZIȚII FINALE

15.1. Comunicările dintre părți se fac în scris, prin **e-mail, WhatsApp sau SMS**, la datele de contact indicate de fiecare parte; comunicările Agenției transmise la datele declarate de Călător la rezervare se consideră valabil efectuate. Călătorul are obligația de a comunica Agenției orice modificare a datelor sale de contact.

15.2. Prezentele condiții pot fi modificate de Agenție pentru rezervările viitoare; rezervărilor deja confirmate li se aplică versiunea acceptată la momentul rezervării, disponibilă în confirmarea transmisă Călătorului.

15.3. Dacă o clauză este declarată nulă sau inaplicabilă, celelalte clauze rămân în vigoare. Clauzele nu aduc atingere drepturilor conferite consumatorilor prin norme legale imperative, care prevalează.

15.4. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism este ministerul responsabil de turism (turism.gov.ro). Anexe și parte integrantă: Pagina Produsului aferentă fiecărei rezervări; pentru pachete — formularul standard de informare și informarea precontractuală; Politica de confidențialitate.

15.5. Taberele pentru copii și orice alte produse dedicate participării minorilor fără însoțirea părinților fac obiectul unui contract distinct, cu condiții specifice; prezentele condiții generale nu se aplică acestor produse.

AGENȚIA: SC ONE EXCELLENCE TRAVEL SRL (ONE GO), prin Paul Stanomir,
Administrator

CĂLĂTORUL: acceptare electronică la rezervare (bifă în formular) sau confirmare expresă transmisă pe canalul folosit, în cazul rezervărilor telefonice