

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie**  
Nr. .... / .....

Partile contractante:

Societatea comerciala **JUST SMILE TRAVEL S.R.L. - agentia Just Smile and Travel**, cu sediul social in Romania, Bucuresti, Sector 4, str. Justitiei, nr. 51-53, Nr. Reg. Com. J40/13040/2017, CUI 37991255, cont bancar RO57INGB0000999907183608, deschis la ING, titulara Licentei de turism nr. 1625, pentru agentia Just Smile and Travel, reprezentata prin D-na **LAURA ELENA BARGAOANU**, in calitate de **Manager Agentie**, prin agent turism Ioana Buzea, in calitate de ORGANIZATOR

si

**Calatorul ....., cu domiciliul în Str. ...., nr..., bloc ..., scara ....., etaj ....., ap ....., oras ....., CNP: ..... posesoare a C.I. ...., nr. ...., cu numar de telefon ....., adresa mail: ....., denumit in**

continuare **CALATOR (titular de contract)**, au convenit la incheierea prezentului contract

**Obiectul contractului**

1.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Organizator a unuia din urmatoarele servicii: -pachet de servicii turistice in scris in voucher, produse proprii cu numele de marca "**Just Smile and Travel**" sau ale altor touroperatori, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie:

1.2 Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

**2. Informatii precontractuale**

2.1. Inainte de semnarea prezentului contract, calatorul trebuie sa primeasca formularul cu informatiile standard (Anexa 1), precum si urmatoarele informatii:

2.1.1. Destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;

2.1.2. Mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere aproximative, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport.

2.1.3. Locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;

2.1.4. Serviciile de masa oferite;

- 2.1.5. Vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;
  - 2.1.6. Dimensiunea aproximativa a grupului (atunci cand este cazul);
  - 2.1.7. Limba in care vor fi furnizate serviciile turistice, daca este cazul;
  - 2.1.8. Gradul de adecvare a calatoriei pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, gradul de adecvare a calatoriei sau a vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;
  - 2.1.9. 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;
  - 2.1.10. Denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;
  - 2.1.11. Pretul total, inclusiv taxele si orice costuri suplimentare;
  - 2.1.12. Modalitatile de plata;
  - 2.1.13. Numarul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul pentru posibila anulare din acest motiv;
  - 2.1.14. Cerintele legate de pasaport si vize, precum si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate;
  - 2.1.15. Inetarea contractului oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de Organizator;
  - 2.1.16. Asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada calatoriei, daca este cazul.
- 2.2. Informarea este considerata indeplinita daca calatorul a primit toate informatiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)
- 2.3. Informatiile precontractuale furnizate calatorului cu privire la serviciile de calatorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integranta a contractului privind pachetul de servicii de calatorie si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

### **3. Incheierea contractului**

- 3.1. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:
- a.) in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice (e-mail, online).
  - b.) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a unui avans sau contravalorii integrale a pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

c.) In momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Organizator, in cel mult 30 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, organizatorul poate solicita un avans cuprins intre 20 - 90 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data si de conditiile ofertei, la care calatorul solicita serviciile. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

3.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului 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 oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

3.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori cand Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesand [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts). Calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizari, attentionari sau alerte.

#### **4. Pretul contractului si modalitati de plata**

4.1. 3.1. Pretul total al pachetului/serviciului de calatorie este in cuantum de ....., inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Organizator. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, factura, cataloage, pliante, alte inscrisuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe

factura. Pretul contractului se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si TVA.

In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim Early Booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard..

#### 4.2. Modalitati de plata:

##### 4.2.1 La incheierea contractului se achita:

a) .....

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata, daca Organizatorul nu opteaza pentru rezilierea contractului

##### 4.2.2 In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile de calatorie care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de calatorie care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

##### A. termene de plata oferta STANDARD

20% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

30% din pretul pachetului de calatorie cu minim 60 zile inaintea plecarii;

50% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

##### B. termene de plata oferta EARLY BOOKING, daca nu este explicat altfel in oferta:

30% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

50% din pretul pachetului de calatorie la termenul limita al ofertei de Early Booking;

20% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

Conditiiile de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic).

4.3. Platile se vor face conform datelor scadente de pe factura.

4.3.1. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in România) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia de turism organizatoare ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

4.3.2. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism organizatoare, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

4.3.3. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul României.

4.3.4. In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

4.4. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de vanzare din ziua facturarii comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adauga un coeficient de risc valutar de 2%.

## **5. Drepturile si obligatiile Organizatorului**

5.1. Organizatorul se obliga sa furnizeze calatorului toate informatiile prevazute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Inainte de inceperea executarii pachetului, Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia pretului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificarile efectuate, pe un suport durabil.

5.3. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care le-a

acceptat, are obligatia de a informa calatorul, fara intarzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificari si la consecintele lipsei reactiei calatorului in termenul prevazut la art. 6.2. si, dupa caz, la pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

Schimbarea locului de cazare se considera modificare semnificativa a contractului, iar Organizatorul va oferi cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

5.4. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Organizatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru 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 HG nr. 1.912/2006.

5.5. In cazul pachetelor de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.6. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe puncti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

5.7. Organizatorul poate modifica pretul contractului in sensul majorarii acestuia sau diminuarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, inclusiv taxe turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv si numai dupa trimiterea unei notificari, insotita de o justificare a cresterii respective si de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului.

5.8. Daca Agentia de turism organizatoare este constransa sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% din pretul total al pachetului, informeaza calatorul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului.

5.9. Organizatorul poate aplica o reducere a pretului, dupa incheierea contractului si inainte de inceperea

executarii pachetului, care sa corespunda unei scaderi a costurilor prevazute la art. 5.7., aceasta avand dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului.

La cererea calatorului, Organizatorul prezinta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute in contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia de turism organizatiare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator urmatoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala;

5.10.2. reducerea adecvata a pretului, in cazul in care serviciile alternative propuse, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie;

5.10.3. reducerea pretului si/sau la despagubiri pentru serviciile neprestate, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie, in cazul in care este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse;

5.10.4. transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare.

5.11. Organizatorul poate reduce corespunzator pretul pachetului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate constatata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazului in care neconformitatea este imputabila calatorului.

5.12. Organizatorul este raspunzator pentru daunele pe care le sufera calatorul ca urmare a existentei neconformitatii, cu exceptia cazurilor in care neconformitatea:

5.12.1. este imputabila calatorului;

5.12.2. este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezvizibila sau inevitabila;

5.12.3. este provocata de cauze de forta majora sau de circumstante inevitabile si extraordinare, pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.13. Organizatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare de plata unor despagubiri suplimentare, in unul din urmatoarele cazuri:

5.13.1. numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat



numarul minim stabilit in contract, iar Organizatorul il instiinteaza, in timp util, pe calator cu privire la incetarea contractului, dar nu mai tarziu de:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;

- 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre 2 - 6 zile;

- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul in caz de forta majora (definita in art. 7.10.) sau din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, pe care Organizatorul nu le poate prevedea sau evita precum si in caz de neindeplinire a numarului minim de persoane ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, iar Organizatorul instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

5.14. In situatiile prevazute la art. 5.13., Organizatorul poate oferi calatorului solutii alternative, pe cat posibil echivalente calitativ, in conditii similare de transport si cazare, fara a fi inasa obligata la plata unor despagubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse in pachet.

5.15. Organizatorul are obligatia sa comunice calatorului, in scris sau prin alt suport durabil, cu cel putin 2 zile calendaristice inainte de data plecarii, urmatoarele informatii: orele programate de plecare/ intoarcere, escale si legaturi, date de contact in cazul acestea au fost modificate.

5.16. Organizatorul acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, inclusiv in circumstante inevitabile si extraordinare, in special prin:

5.16.1. furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

5.16.2. efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

5.17. Organizatorul 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 Organizator.

5.18. Agentia de turism organizatoare este responsabila 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 aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie.

5.19. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Organizatorul suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie



echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste 3 nopti pe calator. Daca in legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

5.20. In cazul in care calatorul, care a contractat un pachet de servicii de calatorie pentru care a achitat un avans nu mai achita, in termenele specificate pe factura sau in bonul de comanda, ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera incetat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea din avans a penalitatilor prevazute la art. 7. Diferenta, daca exista, se va rambursa calatorului.

5.21. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Organizatorul este obligat sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul.

## **6. Drepturile si obligatiile calatorului**

6.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, indiferent de motive, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism organizatoare (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Conditiiile transferului sunt urmatoarele:

6.1.1. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

6.1.2. Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile si nu depasesc costurile suportate efectiv de Agentie ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

6.1.3. Agentia prezinta persoanei care transfera contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agentia, in termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea notificarilor prevazute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotararea sa de a opta pentru acceptarea modificarilor propuse sau pentru incetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de incetare.

6.3. In cazul in care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa sau decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificarile prevazute in art. 5.3. si art. 5.8., se va considera ca modificarile au fost acceptate, iar calatorul nu va putea solicita despagubiri ulterioare.

6.4. In cazul in care calatorul opteaza pentru incetarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, acesta are dreptul:

6.4.1. sa accepte un alt pachet, atunci cand este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara;

6.4.2. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de o calitate inferioara, cu reducerea corespunzatoare a pretului sau un pachet cu un pret mai redus;

6.4.3. sa i se ramburseze toate platile efectuate in virtutea contractului in cazul in care calatorul nu accepta un alt pachet.

6.5. Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, avand dreptul la rambursarea platilor efectuate, cu scaderea penaltatii de incetare corespunzatoare.

6.6. In cazul in care, calatorul inceteaza contractul datorita 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 transportul pasagerilor la destinatie, nu va plati nici o penalitate de incetare.

6.7. Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei o despagubire in cazul in care Agentia inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazurilor prevazute de art. 5.13.

6.8. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agentie potrivit art. 5.10., doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

6.9. Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor de calatorie: In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in România, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri

suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

6.10. 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.

6.11. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, etc.) in vederea acordarii serviciilor de calatorie.

6.12. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Organizatorul recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. 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 Organizatorului (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Organizatorul este exonerat de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

6.14. Organizatorul recomanda calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

6.15. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii de calatorie pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

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

6.17. 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 nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

6.18. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac

cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **7. Penalitati, rambursari si despagubiri. Limitarea raspunderii**

7.1. In cazul in care calatorul anuleaza/inceteaza, pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, datoreaza Organizatorului penalitati dupa cum urmeaza:

A. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD (nu implica oferte nonrefundable)

a) 20% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 89 - 60 zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 59 – 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) 80 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 29 – 7 zile calendaristice inainte de data plecarii;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in interval mai mic de 7 zile calendaristice inainte de data plecarii sau pentru neprezentarea la program.

B. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING si OFERTE NONREFUNDABLE

100% din pretul pachetului de servicii.

C. Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sau charter sunt specificate la achizitionare, in functie de conditiile impuse de fiecare transportator.

7.1.2 In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Organizatorul 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 Organizatorul are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 7.1. din prezentul contract.

7.2. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rând din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decât valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

7.3. 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 Organizator prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

7.4. Organizatorul/Intermediarul este exonerat 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.

7.5. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Organizatorul la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.6. Organizatorul va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

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

7.8. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara intarzieri nejustificate.

7.9. Calatorul nu are dreptul la despagubiri in cazurile enumerate de art. 5.12. si art. 5.13.

7.10. Agentia nu raspunde in caz de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, razboi, calamitati naturale (cutremur, inunda.ii, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou international, interdictii ale organelor de administratie publica etc., precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere.

7.11. Toate sumele mentionate la pct.7-7.13. din prezentul contract, se vor retine de catre Organizator din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

7.12. Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului nu aduc atingere drepturilor calatorilor in temeiul Regulamentelor si conventii internationale aplicabile.

7.13. In cazul unor evenimente invocate de calatori (imbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitatile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de calatorie. In acest caz, calatorul isi poate recupera sumele achitate prin activarea asigurarii storno.

## **8. Reclamatii**

8.1. Calatorul il informeaza fara intâzieri nejustificate pe Organizator, tinând cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in prezentul contract.

Datele de contact ale Organizatorului pentru asistenta:

Telefon sediu Bucuresti +4(0)725.020.993

Telefon sediu Timisoara +4(0)759.020.921

E-mail: [office@jstravel.ro](mailto:office@jstravel.ro)

Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistenta:

Telefon sediu Bucuresti +4(0)725.020.993

Telefon sediu Timisoara +4(0)759.020.921

E-mail: [office@jstravel.ro](mailto:office@jstravel.ro)

8.2. In cazul in care prestatorii de servicii de calatorie refuza nejustificat sau nu rezolva neconformitatea reclamata de calator si nu invoca cazurile prevazute la art. 8.3., acesta trebuie sa contacteze, de la fata locului, Protectia consumatorului din tara respectiva.

8.3. Atat Organizatorul, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona pentru remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;

8.3.2. remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

8.4. Fara a aduce atingere exceptiilor prevazute la art. 8.3. in cazul in care Organizatorul nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, acesta poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un



termen daca Organizatorul refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

8.5. Calatorul poate trimite cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului, intr-un termen rezonabil, de 5 zile dupa intoarcerea din calatorie, in mod direct agentiei de turism organizatoare de la care a achizitionat pachetul. Organizatorul va comunica calatorului modul de solutionare a reclamatiei, in termen de 15 de zile de la primirea acesteia.

8.7. Calatorul are posibilitatea sa apeleze si la entitatea de solutionare alternativa a litigiilor (entitatea SAL), care solutioneaza litigiile in conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, precum si la platforma europeana de solutionare online a litigiilor (platforma SOL) in temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

## **9. Asigurari**

9.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, in masura in care Organizatorul faciliteaza servicii de calatorie asociate, la COMPANIA DE REASIGURARI CITY INSURANCE, cu sediul in din localitatea Ploiesti, str. Republicii, nr. 143, bloc 31, B1, parter, telefon 0244.524.401. Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare este **polita Seria BN Nr. 000001239, valabilitate 09.03.2019-08.03.2020**. Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism organizatoare JUST SMILE And Travel <http://www.jstravel.ro>.

## **10. Documentele contractului.**

10.1. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Organizatorului puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

## **11. Dispozitii finale**

11.1. Presentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018

privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

11.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

11.4. Calatorul declara ca Organizatorul l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate, in conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/ 2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Organizatorului.

11.5 Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

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

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

**Organizator JUST SMILE TRAVEL SRL**

**Calator,**

Sediul Bucuresti / Timisoara

Nume si prenume .....

Reprezentant Ioana Buzea

Functia SENIOR TRAVEL CONSUTANT  
am primit

Am citit contractul si anexele si

Semnatura/Stampila .....

un exemplar al acestora

## ANEXA 1

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie  
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, JUST SMILE TRAVEL SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, JUST SMILE TRAVEL SRL 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. Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf). Urmarind hyperlinkul, calatorul va primi urmatoarele informatii:

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

- Calatorii primesc 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 completa 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 adecvat si justificabil.

- 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.

JUST SMILE TRAVEL SRL a contractat protectia in caz de insolventa la COMPANIA DE REASIGURARI CITY INSURANCE, cu sediul in din localitatea Ploiesti, str. Republicii, nr. 143, bloc 31, B1, parter, telefon 0244.524.401. Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare este polita Seria BN Nr. 000001239, valabilitate 09.03.2019-08.03.2020, emisa in data de 08.03.2019. Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism organizatoare JUST SMILE And Travel <http://www.jstravel.ro>. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Autoritatea de Supraveghere Financiara, Splaiul IndependenTei nr. 15, sector 5, Bucuresti, e-mail: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro), relatii cu publicul, tel. 0800 825 627, numar apelabil din afara Romaniei: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 si 021.659.64.36, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei JUST SMILE TRAVEL SRL.

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 O. G. nr. 2/2018. In cazul

**TOUROPERATOR**  
**S.C. JUST SMILE TRAVEL S.R.L**

**CUI:** RO37991255

**Reg.Com.:** J40/13040/17.07.2017

**Agentia Bucuresti:** Str. Justitiei, nr. 51-53, etaj 1, sector 4

**Agentia Timisoara:** Str.Simon Barnutiu , nr. 7



prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz.

Acte normative:

- Ordonanta Guvernului nr. 2/ 2018: [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf)
- Ordinul nr. 156/ 2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor platite de calatori in legatura cu pachetele de servicii de calatorie/ serviciile de calatorie asociate in cazul insolvenTei agentiei de turism organizatoare si procedurile de despagubire a calatorilor.



## ANEXA 2

Declaratie de consimtamant privind prelucrarea datelor personale

Calatorul ....., cu domiciliul în Str. ...., nr..., bloc ..., scara ....., etaj ....., ap ....., oras ....., CNP: ..... posesoare a C.I. ...., nr. ...., cu numar de telefon ....., adresa mail: ..... in calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie imi exprim consimtamantul in mod liber, in cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

A. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicari comerciale ale organizatorului (oferte turistice)

B. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea organizatorului)

C. DA/ NU - In calitate de titular al autoritatii parintesti/ imputernicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/ copiilor mei care au varsta sub 16 ani, mentionati in rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunostinta de faptul ca, in cazul in care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor mentionate in rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de 31.12.2022.

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricand, printr-o cerere transmisa la e-mail [office@jstravel.ro](mailto:office@jstravel.ro)

3. Sunt informat/a ca, in cazul in care nu sunt de acord cu pct. A si B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Organizatorului.

4. Organizatorul m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, mentionate in politica de confidentialitate de pe site-ul [www.jstravel.ro](http://www.jstravel.ro)

5. De asemenea, am luat la cunostinta ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nasterii, CNP, C.I. sau pasaport, adresa, telefon, email si nationalitate) se vor pastra conform termenelor prevazute in legislatia financiar-contabila.

6. Am inteles ca prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate in contract este realizata pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia si pe perioada de arhivare.



7. Sunt de acord cu transferarea acestor date catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Organizatorului din tara si/ sau din strainatate, implicati in desfasurarea serviciului turistic contractat.
8. Sunt informat/ a de faptul ca, potrivit legislatiei in vigoare, datele personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instate de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.
9. Organizatorul m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi facute publice, nu vor fi transmise unor terte parti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor JUST SMILE TRAVEL SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul meu expres si anterior.
10. Am fost informat/a ca am urmatoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de stergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restrictionare a prelucrarii, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail [office@jstravel.ro](mailto:office@jstravel.ro). De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)), precum si justitiei.
11. Declar ca am fost imputernicit de toate persoanele mentionate in rezervare sa furnizez Organizatorului datele personale ale acestora necesare efectuarii rezervarii, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract in urma unei cereri scrise.
12. Am inteles in intregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract,

### ANEXA 3

Pachetul turistic care face obiectul prezentului contract include servicii pentru ..... adulti, dupa cum urmeaza:

- **Persoanele care calatoresc:**

Discount Early ..... si oferta speciala incluse in oferta de mai sus, valabil pentru rezervari efectuate pana la data de ..... Avansul este nerambursabil in cazul anularii. Dupa data de ....., penalizarea este .....

- **Perioada:**
- **Destinatie:**
- **Tip de masa:**
- **Hotel:**
- **Transport avion cursa charter**
- **Transfer aeroport-hotel-aeroport inclus;**
- **Taxe de aeroport incluse;**

Discount Early Booking si oferta speciala incluse in oferta de mai sus, pana la data de 20.04.2021. Rezervarea este de tip Oferta Early Booking, ceea ce inseamna ca, odata pusa rezervarea si confirmata de catre furnizor, nu permite modificari de nume, perioada, tip camera, etc. O data cu achitarea integrala a pachetului de servicii turistice, agentia de turism organizatoare are obligatia de a transmite calatorilor urmatoarele documente pe cale electronica:

- Vouchere aferente pentru cazare si transfer

Asigurarea medicala si storno va fi transmisa turistilor o data cu confirmarea incasarii avansului stabilit.

Suma totala aferenta pachetului de servicii turistice contractate este de ....., platibili conform prevederilor de la art. 4 din prezentul contract.

**MODALITATE DE PLATA:**

a) .....

**NUME SI PRENUME:**

**SEMNATURA:**

**DATA:**