



Privat & Confidential

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE
nr. din 11.06.2021**

Partile contractante

Societatea Comerciala **JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL**, cu sediul in BUCURESTI, Bulevardul Iancu de Hunedoara nr. 37, scara C, parter, ap. 1, sector 1, cod unic de inregistrare 38663736, titulara a Licentei de turism nr. 7966 / 29.03.2018, pentru Agentia de turism JOURNEYMALL INTERNATIONAL, cu sediul in BUCURESTI, Bulevardul Iancu de Hunedoara nr. 37, scara C, parter, ap. 1, sector 1, reprezentata prin Lilyana Denislavova Kadrinova in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia,

Si Turistul/Reprezentantul turistului

Doamna/Domnul , domiciliata in , posesor al PASAPORTULUI numarul , CNP au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii in scris in voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

Statusul rezervarii/comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare)

.....
In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul/suma achitata.

II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul 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, agentia poate solicita un avans cuprins intre 20 - 80 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 20 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Tour Operatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

1. In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a turistului 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 turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloage, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de turist.

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

2.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentionari, sunt publice si pot fi consultate accesand <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Turistul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informatii sau alerte.

III. Pretul

3.1. Pretul contractului este de si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

a) La incheierea contractului se percepe un avans in suma de din pretul contractului, iar diferenta de EURO se va achita pana la data de

b) Plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

Daca politica de plata nu este specificata in prezentul contract, atunci se aplica politica de plata specificata in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

Privat & Confidential

Depășirea termenului de plată determină anularea contractului, iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată. De asemenea, în cazul depășirii termenului de plată, Agenția, dacă furnizorul îi permite, poate păstra rezervarea, aplicând o penalizare de 0.3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

3.3. Prețul contractului este specificat în bonul de comandă și/sau pe factura în cazul serviciilor externe, pe site-ul agenției și în cataloagele agenției și pe biletul de odihnă în cazul serviciilor interne. La facturarea în lei tariful în valută se înmulțește cu cotația BNR din ziua plății + 2%.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1 Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă acest lucru este considerat necesar.

4.2. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația să informeze turistul cu cel puțin **15 zile** calendaristice înainte de data plecării.

În cazurile la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util, pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate să modifice prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau itinerariu, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierii curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului, în temeiul actelor normative specifice.

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (**exceptând avionul**);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiti de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile turistului

Privat & Confidential

5.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze (daca este posibil) contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. In cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul 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. Cesionarea pachetului se va face conform regulilor de penalizare si a termenilor si conditiilor de vanzare a pachetelor turistice ale tour operatorului care organizeaza pachetul turistic.

5.2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 11.00 a zilei de iesire inscrite pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea de cazare.

5.3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

5.4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 2 sau in timp util, inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6. In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

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

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

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. In toate cazurile mentionate la pct. 5.6, turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anulara s-a facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la Cap. IV pct. 4.7 lit. b);

c) anulara s-a facut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.10. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statie, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

5.11. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.) in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale la zi.

5.12. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist 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, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il

Privat & Confidential

insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.14. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

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

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

5.17. Turistul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

5.18. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

b) 100% din pretul pachetului de servicii.

Ofertele speciale, rezervarile timpurii, biletele de avion, rezervarile de servicii online se supun unor conditii speciale diferite de cele prezentate mai sus, conditii prezentate in brosură/aplicatie sau la data rezervarii.

Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va suporta si eventualele taxe (de exemplu: taxa de obtinere a vizei etc.), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

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

6.5. Penalizarile prevazute la pct. 6.1 se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau daca este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.6 Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7 Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

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

6.9. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 din prezentul contract, se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.10 In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VII. Reclamatii

7.1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor local ai tuoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 021/230 78 03

Fax: NA

Email: office@journeymall.ro;

7.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de **30** zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

VIII. Asigurari

8.1 Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre acesta, in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei de turism, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP, cu sediul in Bucuresti, strada

Privat & Confidential

Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, 011822, tel. 021/405.74.20, fax 021/311.44.90. Polita de asigurare seria I nr. 45600, valabila pana la data de 05.03.2019, este afisata si pe site-ul agentiei www.journeymall.ro la sectiunea Documentele noastre.

8.2 Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de reparatie in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau alte tipuri de asigurari de calatorie, aceasta putand fi achizitionata si in cadrul Agentiei, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

8.3 Agentia nu se face vinovata de eventualele nerespectari a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece Agentia este doar intermediar intre turist si asigurator.

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

- voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda dupa caz;
- programul turistic, in cazul actiunilor turistice.
- cataloge, ofertele agentiei, pliantele sau alte inscrieri ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. Dispozitii finale

10.1 Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

10.3. 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.

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999, republicata. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

10.5 PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.5.1. Datele cu caracter personal prelucrate de catre JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni, care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, blocarea, arhivarea, stergerea sau distrugerea datelor.

In contextul rezervarii, intermediarii, ofertarii si comercializarii serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri comercializate de catre JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL si al mentinerii/dezvoltarii raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastra, va putem solicita anumite date cu caracter personal.

In acest sens, JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL poate prelucra, printre altele, urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

10.5.2. Persoanele vizate

Persoanele vizate, ale caror date pot fi prelucrate de catre JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL, exclusiv in scopul mai jos mentionat sunteti dumneavoastra, in calitate de calatori/turisti/beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

10.5.3. Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal doar in urmatoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;
- in vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

10.5.4. JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia turoperatorilor, unitatilor de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de toate aceste servicii mentionate mai sus) fara consimtamantul dumneavoastra expres si anterior.

10.5.5. Destinarii datelor dumneavoastra cu caracter personal

Destinatarii datelor inseamna orice persoana fizica sau juridica, autoritatea publica, agentie sau alt organism careia (caruia) ii sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fara a se limita la: tur-operatori, unitati de cazare, transportatori, alte persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, a altor servicii turistice, desfasurarea evenimentelor culturale/sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri,

Privat & Confidential

autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc.

Confidentialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurata de catre JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL si nu vor fi furnizate catre alti terti in afara celor mentionati in prezentul document.

10.5.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

In vederea realizarii scopului mentionat, JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pe toata perioada de desfasurare a activitatilor JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL, pana in momentul in care dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit al dvs., veti exercita dreptul de opozitie/ de stergere (cu exceptia situatiei in care JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL prelucreaza datele in baza unei obligatii legale sau justifica un interes legitim). Ulterior incheierii operatiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, in scopul pentru care au fost colectate, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL si/sau vor fi distruse.

10.5.7. Drepturile persoanelor vizate

In relatia cu JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL, dumneavoastra beneficiati conform prevederilor legale aplicabile de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor, dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

Dreptul de a fi informat inseamna ca aveti dreptul de a fi informat cu privire la modul in care datele dvs. sunt prelucrate si motivul prelucrării.

Dreptul de acces inseamna ca aveti dreptul de a obtine o confirmare din partea noastra ca prelucram sau nu datele cu caracter personal care va privesc si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii privind modalitatea in care sunt prelucrate datele.

Dreptul la portabilitatea datelor se refera la dreptul de a primi datele personale intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si la dreptul ca aceste date sa fie transmise direct altui operator, daca acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

Dreptul la opozitie vizeaza dreptul de a va opune prelucrării datelor personale atunci cand prelucrarea este necesara pentru indeplinirea unei sarcini care serveste unui interes public sau cand are in vedere un interes legitim al operatorului. Atunci cand prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveti dreptul de a va opune prelucrării in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, utilizand, daca este cazul, functia de dezabonare inclusa in materialele de marketing.

Dreptul la rectificare se refera la corectarea, fara intarzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicata fiecarui destinatar la care au fost transmise datele, cu exceptia cazului in care acest lucru se dovedeste imposibil sau presupune eforturi disproportionante.

Dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") inseamna ca aveti dreptul de a solicita sa va stergem datele cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, in cazul in care se aplica unul dintre urmatoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; va retrageti consimtamantul si nu exista niciun alt temei juridic pentru prelucrare; va opuneti prelucrării si nu exista motive legitime care sa prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie sterse pentru respectarea unei obligatii legale; datele cu caracter personal au fost colectate in legatura cu oferirea de servicii ale societatii informatonale.

Dreptul la restrictionarea prelucrării poate fi exercitat in cazul in care persoana contesta exactitatea datelor, pe o perioada care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegala, iar persoana se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea; in cazul in care JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL nu mai are nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta; in cazul in care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale operatorului prevaleaza asupra celor ale persoanei respective.

Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizata are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizata sau o afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa. Prevederile mentionate nu se aplica in cazul in care decizia:

- este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre persoana vizata si un operator de date;
- este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica operatorului si care prevede, de asemenea, masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
- are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate.

In cazul in care, dumneavoastra, direct sau prin reprezentant, va exercitati drepturile mentionate mai sus, in mod vadit nefondat, nejustificat sau excesiv, in special din cauza caracterului repetitiv, JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL poate:

- fie sa perceapa o taxa rezonabila, tinand cont de costurile administrative pentru furnizarea informatiilor sau a comunicarii, sau pentru luarea masurilor solicitate;
- fie sa refuze sa dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastra va este recunoscut dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.5.8. Exercițarea drepturilor dumneavoastra

Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL prin transmiterea unei cereri scrise, dateate si semnate la adresa: Bulevardul Iancu de Hunedoara nr. 37, scara C, parter, ap. 1, sector 1, Bucuresti sau prin transmiterea unui e-mail catre office@journeymall.ro.

10.5.9. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat(a) corect, complet, ati luat cunostinta de continutul acestui document, il intelegeti pe deplin si sunteti de acord cu:



S.C. JOURNEYMALL INTERNATIONAL S.R.L

Agentie de turism

38663736, J40/204/2018

București, Bd. Iancu de Hunedoara nr. 37, Parter, Sc C, Ap 1, sector 1 – ROMÂNIA

Telefon: 021 230 78 03

Email: office@journeymall.ro

www.journeymall.ro

Privat & Confidential

- faptul ca prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificata in legislatia in vigoare si in prezentul document va fi efectuata in scopul rezervarii, intermediarii, ofertarii si/sau comercializarii serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, desfasurarii evenimentelor culturale/sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri;
- faptul ca JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL va prelucra datele dumneavoastra personale doar in masura in care acest demers este necesar scopului mentionat in prezentul document, cu respectarea masurilor legale de securitate si confidentialitate a datelor.
Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL, puteti accesa site-ul www.journeymall.ro sectiunile Protectia datelor si Politica de confidentialitate.

BON DE COMANDA la contract nr. ..164/11.06.2021

<i>Serviciu turistic (pachet, cazare + masa, rent-a-car)</i>	
<i>Tara de destinatie</i>	
<i>Regiunea sau orasul de destinatie</i>	
<i>Ruta de zbor (valabil NUMAI la pachete)</i>	
<i>Compania aeriana de zbor (valabil NUMAI la pachete)</i>	
<i>Interval de calatorie (data check-in – data check-out)</i>	
<i>Durata sejurului</i>	
<i>Nume pasageri (conform pasaport)</i>	
<i>Denumirea si clasificarea structurii de cazare (in standardele tour-operatorului ales)</i>	
<i>Servicii de masa incluse</i>	
<i>Informatii tour operator</i>	
<i>Numar si tip camere (dubla, single, vedere la mare)</i>	
<i>Servicii incluse in pretul total (bilet de avion cu taxe de aeroport incluse, transfer, hotel, excursii optionale, etc)</i>	
<i>Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor</i>	
<i>Pretul total al serviciilor contractate de Turist</i>	

Semnarea acestui document confirma corectitudinea celor inscrise mai sus si acordul TURISTULUI.

Agentia de turism

JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL
Nume Prenume Agent.....
Semnatura Agent.....
Stampila

Turist

Data
Nume Prenume.....
Semnatura

ACORD DE CONSIMTAMANT

Sunt de acord ca societatea JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL sa fie autorizata sa proceseze datele mele personale in urmatoarele scopuri: furnizarea de informatii prin intermediul e-mail-ului, SMS-ului, telefonului, platformelor de social media referitoare la oferte, diverse activitati organizate, servicii si produse, campanii de marketing, oferte speciale, evenimente și/sau alte forme de publicitate.

JourneyMall International – www.journeymall.ro



S.C. JOURNEYMALL INTERNATIONAL S.R.L

Agentie de turism

38663736, J40/204/2018

București, Bd. Iancu de Hunedoara nr. 37, Parter, Sc C, Ap 1, sector 1 – ROMÂNIA

Telefon: 021 230 78 03

Email: office@journeymall.ro

www.journeymall.ro

Privat & Confidential

Consimtamantul in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, precum si furnizarea datelor mentionate mai jos sunt voluntare. Acest consimtamant poate fi revocat în orice moment, cu efect ulterior printr-o notificare semnata si datata transmisa la adresa de e-mail nicusor.iancu@journeymall.ro . Va rugam sa aveti in vedere faptul ca revocarea consimtamantului nu afecteaza legalitatea utilizarii datelor inainte de retragerea consimtamantului. In cazul in care aveti intrebari legate de acesta declaratie de consimtamant sau de protectia datelor, va rugam sa va adresati responsabilului nostru pentru protectia datelor, la adresa de e-mail nicusor.iancu@journeymall.ro .

Pentru mai multe informații despre modalitatea in care JOURNEYMALL INTERNATIONAL SRL proceseaza datele clientilor pe pagina noastra de web www.journeymall.ro la sectiunea Protectia datelor.

Nume firma

.....

Nume si prenume

.....

Telefon mobil

E-mail

Va rugam să bifati modalitatea prin care doriti sa fiti contactat in scopul furnizarii de informatii referitoare la campaniile de marketing, oferte speciale, evenimente si/sau alte forme de publicitate

<input type="checkbox"/>
e-mail

<input type="checkbox"/>
SMS

<input type="checkbox"/>
telefon

<input type="checkbox"/>
Social media

Am inteles aceasta declaratie de consimtamant si sunt de acord cu pocesarea datelor mele personale prin

Data completarii:

Semnatura client: