**CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE**

**CĂLĂTORIE CATRE PERSOANE FIZICE**

Nr. …….. din data de...............

Partile contractante:

Societatea **SC JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL** cu sediul in București, Str Polona nr 23, parter, ap.1, sector 1, cod postal 010492, si *adresa de corespondenta si agentie de turism in Bucuresti, Str Polona nr 10, et 2, ap.3, sector 1*, cod postal 010502, tel: 021.321.52.40; email: office@jollytours.ro, www.jollytours.ro, Cod de Inregistrare Fiscala RO30297184, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/6642/2012, titulara a Licentei de turism 596/16.01.2019, pentru Agentia de Turism JOLLY TOURS, reprezentata prin YAZICI KADRIYE - Administrator, in calitate de ORGANIZATOR

și

Dl/d-na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, domiciliat / domiciliata in\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, email \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, posesor / posesoare al / cartii de identitate seria \_\_\_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, eliberat / eliberata de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , CNP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ in calitate de CĂLĂTOR,

au convenit la încheierea prezentului contract.

**Obiectul contractului**

 1.1 Îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate în ofertă, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.

**Încheierea contractului**

 2.1. Contractul se încheie după caz în oricare din următoarele situații:

1. a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice;
2. b) în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Organizator, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, organizatorul poate solicita un avans cuprins între 20 - 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plata, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.
3. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.
4. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, dacă acesta nu optează pentru o varianta alternativă
5. c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în  modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de călător.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

**2.4.** Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori  Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementari   sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> si <https://www.cnscbt.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuarii acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare, astfel in situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

**III. Prețul contractului și modalități de plată**

 3.1. Pretul total al pachetului/serviciului de călătorie este de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele și altecosturi suplimentare suportate de Organizator. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Organziatorului, alte mijloace de comunicare electronica și/sau pe factură.

In situatia contractarii serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusa în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată

3.2.1. La încheierea contractului se achita:

1. a) un avans in suma de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ din prețul contractului, iar diferenta de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ se va achita pana la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întarziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

1. a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.
2. b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:
3. termene de plata oferta STANDARD

* 25% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;
* 25% din pretul pachetului de calatorie cu minim 60 zile inaintea plecarii;
* 50% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

1. termene de plata oferta EARLY BOOKING

* 25% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;
* 25% din pretul pachetului de calatorie la termenul limita al ofertei de Early Booking;
* 50% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat /confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

3.3. Plata serviciilor de calatorie

3.3.1. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se face respectând prevederile O.U.G. nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor la acestea. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare egala sau mai mare, față de pachetul achiziționat initial, din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.3.2. Conform O.U.G. nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță (in format fizic – hartie) pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță, conform procedurii legale stabilite prin H.G. nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță. In cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie achitat cu un card pentru vouchere de vacanta, sumele folosite nu pot fi restituite in numerar conform procedurii legale amintite mai sus.

3.3.3. Pachetul de servicii de călătorie, care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță, va cuprinde servicii de cazare (minim și care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate avand locul de desfășurare teritoriul României.

3.3.4. În cazul în care călătorul doreste achizitionarea de pachete de calatorie a caror valoare este mai mare decat valoarea voucherului – credit de calatorie, față de pachetul achiziționat initial si pentru care a fost emis creditul de calatorie, acesta va achita plata diferenței de preț, respectand prevederile cuprinse in prezentul contract.

3.3.5. In cazul renuntarii definitive la serviciile achizitionate/modificarii serviciilor achizitionate si achitate folosind creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularea pachetului din anul 2020 si aplicarii de penalitati (daca este cazul), suma ramasa, in urma deducerii penalitatilor din credit, nu este rambursabila, aceasta putand fi folosita pana la consumare pentru alte rezervarii de produse din portofoliul JOLLY TOURS, pentru calatorii efectuate cel tarziu pana la sfarsitul anului 2021.

3.4. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se va efectua exclusiv în valuta specificată în contract sau în LEI la cursul de vânzare comunicat de Agentia Organizatoare în ziua emiterii facturii.

3.5. Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

**IV**. **Drepturile și obligațiile Organizatorului.**

 4.1. Organizatorul se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie 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 de călătorie 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 călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este contrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu; serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale călătorului acceptate în prealabil de organizator, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

4.3. Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului şi numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

(a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părţi terţe care nu sunt direct implicate în

executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi şi aeroporturi; sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.4. Organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

1. a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
2. b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forţă majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparaţii pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunţări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toţi participanții. Organizatorul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje şi a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
3. c) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligaţiilor au un caracter imprevizibil şi inevitabil.

4.5. Organizatorul are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informaţii:

1. a) orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
2. b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon şi de fax, adresele de e-mail ale reprezentanţei locale a organizatorului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contactarea organizatorului;
3. c) pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
4. d) obligaţiile călătorului prevăzute la 5.10, 5.12 şi 5.13.

4.6. Organizatorul acordă asistenţă adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situaţiilor de forţă majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

(a) furnizarea de informaţii corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autorităţile locale şi asistenţa consulară; şi

(b) acordarea de asistenţă călătorului în ceea ce priveşte efectuarea comunicărilor la distanţă şi sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenţă în cazul în care călătorul este cel care a provocat situaţia de dificultate în mod intenţionat sau din propria neglijenţă. Comisionul nu depăşeşte în niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.7. Organizatorul este obligat să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.9. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecinţă un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a preţului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preţ acordată este inadecvată.

4.10. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea preţului şi/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.11. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigură de asemenea, în cazurile menţionate la p. 4.9 şi 4.10 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate şi fără costuri suplimentare pentru călător.

4.12. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția Jolly Tours. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, călătorii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

4.13. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care deruleaza programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de sistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului 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.

4.14. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și amplasarea 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 călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

**V.** **Drepturile și obligațiile călătorului**

 5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. Între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Organizatorului (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

5.3. În cazul în care prețul contractului este majorat cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, conform art. 4.3., călătorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Organizator a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Organizatorului, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.74. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

1. a) încetarea contractului fără plata penalităților sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul 5.4 sau Organizatorul anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

1. a) să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;
2. b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Organizator, cu rambursarea diferenţei de preţ, în sensul

rambursării diferenţei de preţ dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

1. c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menţionate la 5.6., călătorul are dreptul să solicite Organiztorului şi o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părţilor sau în baza unei hotărâri a instanţei de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia

cazurilor în care:

1. a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puţin:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de şase zile;

(ii) şapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două şi şase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puţin de două zile;

1. b) anularea a intervenit din cauza unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unităţii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);
2. c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat sa despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. Prin excepție de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.

Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completata si modificata de  Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executarii pachetului de servicii de calatorie  (ce presupune, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, aplicarea masurilor de carantina prezentarea unui test negative RT-PCR pentru SARS-CoV-2, etc.) nu reprezintă o circumstanță inevitabilă si extraordinară si/sau caz de forță majoră si nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, nefiind aplicabile prevederile art. 5.9. alin. 1.

5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9. alin. 1, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

5.11. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Organizatorul va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

În situația în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou

contract.

5.12. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Organizator.

5.13. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.14. Călătorul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar organizatorul nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Organizatorul recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Organizatorului (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.16. Organizatorul recomandă călătorilor contactarea acestuia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.19. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

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

**VI.** **Renunțări, penalizări, despăgubiri. Limitarea răspunderii**

6.1. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Organizatorului penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor de călătorie externe/interne:

1. **Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD**
2. a) 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 89 zile - 60 zile inaintea plecarii;
3. b) 50% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile inaintea plecarii;
4. c) 80% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 29 zile – 7 zile inaintea plecarii;
5. d) 100% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai putin de 7 zile inaintea plecarii.
6. **Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING**
7. a) 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face din momentul confirmarii rezervarii si pana cu 60 zile inaintea plecarii;
8. b) 50% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 59 zile – 30 zile inaintea plecarii;
9. c) 80% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 29 zile – 7 zile inaintea plecarii;
10. d) 100% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai putin de 7 zile inaintea plecarii

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour si TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Organizatorul și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. 6.1. din prezentul contract.

6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

În situația în care călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de călătorie ulterior.

6.4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Organizatorul va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Organizator prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.6. Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.7. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. A. d), respectiv 6.1.1. lit. B. d) se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.8. Călătorul trebuie sa depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Organizatorul la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.9. Organizatorul va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.10. Organizatorul nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Organizatorul.

6.11. Toate sumele menționate la pct. 6.1., 6.2., 6.5., 6.6. și 6.7. din prezentul contract, se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

**VII. Reclamații**

 7.1. Călătorul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ţinând cont de circumstanţele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract.

**Datele de contact ale Organizatorului pentru asistență:**

Telefon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistență:**

Telefon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepţia cazului în care:

(a) este imposibil; sau

(b) implică cheltuieli disproporţionate, ţinând cont de anvergura neconformităţii şi de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a preţului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepţia cazului în care Organizatorul dovedeşte că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanţial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere şi, după caz, poate să ceară reducerea preţului şi/sau despăgubiri.

**VIII. Asigurări**

 8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA cu sediul în Aleea Alexandru, Nr. 51, Sector 1, Bucuresti, tel. 021.405.74.20, fax 021.311.44.90. Polițele de Asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organziatoare sunt:

-  Polita de asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organziatoare, seria I numar 55720 emisa la data 13.12.2022 cu valabilitate 12.12.2023.

Toate polițele de asigurare sunt afișate pe pagina web a agenției de turism www.jollytours.ro.

8.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevazută la art. 8.1. include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

8.3. Valoarea despagubirii:

8.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenţei Organizatorului.

8.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri şi călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenţei Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului şi achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

8.3.3. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2.:

1. a) Călătorul nu mai beneficiaza de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligaţiilor contractuale față de partenerii săi;
2. b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate şi achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenţei Organizatorului.

8.3.4. Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.4. Condițiile de despăgubire:

8.4.1. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvenţă nu efectuează repatrierea sa.

8.4.2. În cazul în care călătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate şi/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligaţia să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Călătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvenţă, rambursarea sumelor achitate de acesta şi/sau a costului repatrierii astfel:

1. a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parţial;
2. b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situaţia în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situaţia în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situaţia prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta şi/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoţită de documentele justificative care cuprind cel puţin următoarele:

1. a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
2. b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;
3. c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanţe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
4. d) copiile documentelor de transport şi cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la călător.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plăteşte sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

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

8.6. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

**IX**. **Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

 a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

1. b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
2. c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Organizatorului puse la dispoziţia călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

**X.** **PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

10.1. Datele cu caracter personal prelucrate de JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastr cu caracter personal.

JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL poate prelucra următoarele 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 (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (daca este cazul).

10.2 Persoanele vizate: călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuterniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

10.3 Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, în următorele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice,

evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii 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.

10.4. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor

Dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achizitionate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, politie, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veti exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fata unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.7. Exercitarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Mun. Bucuresti, Str Polona nr 10, et 2, ap 3, sector 1, cod postal 010502 sau prin transmiterea unui e-mail către info@jollytours.rop.

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința de continutul acestui document, il înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs si ale persoanelor pentru care faceti rezervarea, de catre JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL puteti accesa site-ul www.jollytours.ro sectiunea Politica de confidentialitate.

10.9. CONSIMŢĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRARII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a), (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali), in calitate de (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor in varsta de

ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, în scopul rezervarii / comercializarii pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiez privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

**XI**. **Dispoziții finale**

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie associate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

11.4. Călătorul declară că Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

11.5. Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masa oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor

si privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultative sau obligatory care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusive taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

11.6. În cazul în care prezentul contract are ca obiect vânzarea de către Organizator a unui serviciu de călătorie care NU constituie pachet de servicii de călătorie conform dispozițiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. și Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

11.7. Litigiile apărute între părţi se rezolvă pe cale amiabilă în caz contrar părţile înţeleg să se adreseze instanţelor de judecată competente.

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Organizator,                                                                                                   Calator,

JOLLYTOURS & HOLIDAY SRL

Administrator