

# Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

## Nr. ....din data.....

### I. Partile contractante

Societatea comerciala J'INFO TOURS SRL cu sediul in Bucuresti, sector 1, str. Jules Michelet nr.1, inregistrata la Registrul Comertului Bucuresti cu nr. J40/2734/1991, Cod Unic de Inregistrare 445220, titulara a Licentei de turism nr. 1251/26.06.2013 prin Agentia de Turism S.C. J'INFO TOURS SRL cu sediul in Bucuresti, str. Jules Michelet, nr.1, reprezentata prin Aurel Pavel in calitate de Prestator denumita in continuare Agentia

si

Calatorul / reprezentantul calatorului

NUME.....,ADRESA.....,CNP.....,  
C.I.....,TEL.....,EMAIL .....

au convenit la incheierea prezentului contract.

### II. Obiectul contractului

Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie , in scris in bonul de comanda, voucher, bilet de odihna tratament , bilet de excursie anexate la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie  
Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta din prezentul contract.

Servicii	Calatorul și pax		Valoare
<b>Total Servicii</b>			

### 2. Informații precontractuale

2.1. Călătorul declară că, înainte de semnarea prezentului contract, Agentia i-a furnizat principalele informatii precontractuale privind serviciile care urmează a fi achizitionate, inclusiv prin intermediul site-ului Agentiei, prin orice mijloace de comunicare electronica (email, whatsapp, facebook), sau prin afisajele din agentii:

2.1.1. Destinatia, itinerarul, perioada călătoriei, numărul de nopti incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere ale mijlocului de transport

2.1.2. Orele nu sunt garantate, existând posibilitatea modificării acestora și/sau comasării unor zboruri (escale) din cauza neîntrunirii numărului minim de persoane, apariția unor evenimente în trafic, un overbooking al companiilor de transport.

2.1.3. Locația sau locațiilor cu principalele caracteristici

2.1.4. Categoria turistică a unitatilor de cazare conform normelor din țara de destinație și serviciile de masă oferite, excursii și alte servicii incluse în pachet

2.1.5. Limba în care vor fi furnizate alte servicii de calatorie

2.1.6 Datele de contact ale agenției de turism organizatoare, daca este cazul

2.1.7 Pretul total al pachetului, inclusiv comisioanele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, modalitățile de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibila anulare din acest motiv

2.1.8. Informațiile pentru persoane cu mobilitate redusă

2.1.9. Informațiile care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului, pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți,

2.1.10. Informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație

2.1.11. Informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care sa acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boala sau de deces.

2.2. Călătorul declară că a primit formularul cu informațiile standard (Anexa 1), înainte de semnarea prezentului contract.

2.3. Informarea este considerată îndeplinită atunci cand Călătorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate, email, site [www.jinfotours.ro](http://www.jinfotours.ro) sau alte mijloace electronice agreeate.

2.4. Potrivit prevederilor art. 6 alin.2 din OG nr. 2/2018, coroborate cu dispozitiile Codului Civil, comisionul Ageniei (maximum 30%) este suportat de călător în toate cazurile de încetare a contractului, inclusiv în cazuri de forță majoră sau circumstanțe inevitabile și extraordinare, întrucât călătorul a fost informat despre comision înainte de încheierea contractului.

2.5. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii înscris in documentul de calatorie, derulat atat în tara de destinatie, cat si in Romania.

2.6. Informatii privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata starea de urgenta, in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie sub forma de avertismente sau attentionari, ori Comitetul National pentru Situatiile de Urgenta a emis reglementari care sunt publice si pot fi consultate accesand [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts) și <http://www.cnscbt.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19>

Calatorul 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 ( insa fara a se limita la: purtarea mastii de protectie, prezentarea unui test PCR Covid 19 sau antigen negativ sau obligativitatea efectuării acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intrarea in Romania). Prin

semnarea prezentului contract, calatorul/ reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile de mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de hotarari ale tertilor, cu titlu exemplificativ, in sa fara a se limita la autoritati locale sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca, in nicio situatie, acestea nu pot fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare, astfel ca in situatie in care pachetul de servicii de calatorie poate fi rezonabil executat, orice anulare poate interveni in conditia contractului.

### **III. Pretul**

Pretul total al pachetului/ serviciului de calatorie este de ....inclusiv toate taxele, comisioanele, TVA si costuri suplimentare suportate de Organizator.

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

Calatorul ia la cunostinta faptul ca nerespectarea conditiilor/termenelor de plata anuleaza contractul semnat in prealabil si se vor aplica penalizarile aferente serviciilor comandate.

Pretul va fi platit dupa cum urmeaza:

- avans , se va achita la momentul semnarii contractului;
- rata I, se va achita pana la data de ...
- rata II , se va achita pana la data de...
- rata III , se va achita pana la data de...

IV. Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:

V. Nr. persoane

Termenul limita de informare, in caz de anulare, este...

#### **Agentia,**

Denumirea: J'INFO TOURS

Reprezentantul Agentiei:

Stampila:

#### **Calator**

Numele Prenumele,

### **II. Modalitati de plata**

2.1. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la valoarea specificata in contract.

2.2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile

aferente, calculate conform prevederilor pct. 5.1. sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

2.3. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

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

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

2.6. Plata cu voucher cadou/credit de calatorie se efectueaza in limita conditiilor agreeate de parti la emiterea inscrisului. Regulamentul de achizitionare si utilizare a voucherelor cadou se gaseste pe [www.jinfotours.ro](http://www.jinfotours.ro)

2.7. Creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularea pachetului de servicii din anul 2020.

2.7.1. Calatorul poate folosi creditul de calatorie pentru achizitia de pachete de servicii pe tot parcursul 2021 cu posibilitatea de prelungire cu inca un an.

2.7.2. Daca calatorul doreste sa achizitioneze un pachet de valoare mai mare decat creditul de calatorie, acesta va achita diferenta de pret in conditiile prezentului contract.

2.8. In cazul renuntarii definitive la serviciile achizitionate cu creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru pachetul din 2020 si al aplicarii penalizarilor suma ramasa in urma deducerii penalizarilor din credit nu se ramburseaza, ci se va folosi pentru alte servicii din portofoliul Agentiei.

2.9. Agentia de tur organizatoare nu are dreptul sa solicite calatorului efectuare platii finale cu mai mult de 5 zile inainte de data de transmitere a documentelor de calatorie.

### **III. Drepturile si obligatiile Agentiei**

3.1. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 3.6. literele a), b), c), cand informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

3.2. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HGnr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub

competenta si responsabilitatea Transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si Transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

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

3.4. Agentia poate modifica pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de calator ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului deservicii turistice contractat.

3.5. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
- b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice.
- c) in cazul in care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

3.6. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri: a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului; b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice. c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in

contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

3.7. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului (e-mail, fax sau sms), cu cel putin 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.
- d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 4.13,4.14,4.16 din prezentul contract.

3.8. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul. In cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata calatorului sau reprezentantului acestuia, calatorul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara inasa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

3.9. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

#### **IV. Drepturile si obligatiile calatorului**

4.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze 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 7 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia de turism (contractant cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (contractantului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

4.2. Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art .7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

4.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire, inscrise pe documentele de calatorie (voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament, bilet

de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

4.4. In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

4.5. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, calatorul poate rezilia contractul, fara a putea solicita din partea agentiei de turism despagubiri, avand insa dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite .

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

4.7. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la art. 4.6 literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru: a) rezilierea/denuntarea unilaterala a contractului fara plata penalitatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 4.1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

4.8. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 4.7

Sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul 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 toate sumele achitate in virtutea contractului.

4.9. In toate cazurile mentionate la pct. 4.8 calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul acesteia 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) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, 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 suprezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.6 lit. b;

c) anularea s-a facut din vina calatorului.

4.10. Calatorul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

4.11. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea 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.

4.12. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator. Daca, calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

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

4.14. Calatorul 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 calatorul 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.

4.15. Calatorul 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 nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, ia act si este de acord cu aceasta.

4.16. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>

De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro> pentru informatii complete privind regimul vizelor.

In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de exemplu necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

4.18. Calatorul 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 calator ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

4.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate



cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

#### **V. Renuntari, penalizari, despagubiri**

5.0. Rezervarile cu Early Booking nu permit modificare/anulare, penalizarea fiind de 100%.

5.1. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 75% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 60-45 de zile inainte de data plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai putin de 45 de zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d) Taxa de rezervare este 100 euro/persoana, nerambursabila, platibila in lei la cursul anuntat la incheierea contractului.

e) 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care un calatorul a achizitionat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special Tip Early Booking, indiferent de data la care calatorul solicita rambursarea

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

5.3. In cazul in care calatorul 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, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli;

5.4. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie, pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera;

5.5. Calatorul 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;

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

5.7. Agentia isi rezerva dreptul de a interzice calatorului desfasurarea in continuare a programului achizitionat in baza prezentului contract in cazul in care prin actiunile sale calatorul are un comportament neadecvat si/ sau aduce pagube materiale sau de imagine agentiei. In acest caz calatorul nu va fi despagubit pentru serviciile neefectuate si va fi obligat sa acopere integral prejudiciile produse.

#### **VI. Reclamatii**

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

6.2. Atât Agentia, cât și prestatorul de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice calatorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

6.3. În cazul în care calatorul nu își îndeplinește obligațiile menționate la pct.6.1 și 6.2 de mai sus, Agenția este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

6.4. Calatorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în Capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

6.5. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

6.6. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind Judecătoria Sector 1.

## **VII. Asigurari**

Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG, cu sediul în Aleea Alexandru, Nr. 51, Sector 1, București, telefon -021 405 7420, fax -021 3114490. Numarul asigurării firmei este: Seria I Nr. 55524, valabilă în perioada 14.12.2020-13.12.2021.

Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

7.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea calatorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație, societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea calatorului în România, în condițiile politice de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

7.2. În cazul în care calatorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

7.3 Calatorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 7.2.

7.4 În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

7.5 În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, calatorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

7.6. Documentele justificative constau in: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie; b) confirmarile de primire precizate la pct. 7.2, 7.3 si 7.4 din prezentul capitol; c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator; d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

7.7 Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.9.2.

7.8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

7.9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

7.10. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

7.11 Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere 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. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in Agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

7.12 Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politile de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

#### **VIII. Documentele contractului.**

8.1. Constituie parte integranta din contract urmatoarele: voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, programul turistic, cataloage/pliante/oferte, informatiile precontractuale, formularul cu informatiile standard, declaratia de consimtamant privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protectia Consumatorului, precum si alte inscrisuri/site-ul [www.jinfotours.ro](http://www.jinfotours.ro), ale Agentiei puse la dispozitia Calatorului, in format tiparit sau pe alt suport durabil (email).

#### **IX. Dispozitii finale**

9.1. Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

9.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice

9.3. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; turistii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului de calatorie, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Clientul doreste....., clientul nu doreste..... asigurare storno.

9.4. J'info Tours S.R.L. in calitate de operator de date cu caracter personal inregistrat in R.G.E.P.D.C.P. cu preluarea nr. 6098, prelucreaza si transfera, prin mijloace mixte, datele cu caracter personal furnizate de dvs. si/sau de membrii familiei dvs., in mod liber si informat, in scopuri de "servicii hoteliere si de turism/ reclama, marketing si publicitate/ imbunatatirea calitatii serviciilor/ administrarea site-ului [www.jinfotours.ro](http://www.jinfotours.ro) si newsletter".

Este necesar sa ne furnizati datele dumneavoastra, intrucat acestea sunt indispensabile prelucrarii. In cazul in care nu sunteti de acord cu preluarea, consecinta este aceea ca nu veti putea beneficia de serviciile noastre. Pentru scopuri de marketing si de promovare a serviciilor, vom prelucra doar email-ul, numele si prenumele, telefonul, adresa de email si de corespondenta. Informatiile prelucrate sunt destinate utilizarii de catre operator si pot fi dezvaluite partenerilor nostri contractuali, companiilor din grup, imputernicitilor nostri si autoritatilor publice centrale/locale, potrivit legii. Datele sunt transferate in strainatate, in statul de destinatie ales de dvs. si in Regatul Unit din motive de centralizare.

Conform Legii nr. 677/2001, beneficiati de dreptul de acces la date, de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie si de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.

Aveti dreptul sa va opuneti, in mod gratuit si fara nicio justificare, in orice moment, prelucrarii datelor dumneavoastra in scopuri de marketing. Pentru exercitarea drepturilor legale specifice, va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata, pe adresa operatorului sau la adresa de e-mail [office@jinfotours.ro](mailto:office@jinfotours.ro). De asemenea, va este recunoscut dreptul de a va adresa justitiei si/ sau autoritatii nationale de supraveghere ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)). Prin semnarea contractului/solicitarii, in mod liber, informat si in cunostinta de cauza, declarati ca sunteti de acord cu colectarea, preluarea si transferul datelor cu caracter personal de catre operator, in conditiile acestei informari.

9.5. Calatorul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile OG nr.2/2018 republicata. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

9.6. Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

9.7. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

9.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania. In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod Civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 2.1., 2.2., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 3.8., 4.3., 4.6., 4.7., 4.8., 4.9., cap. IV,6.3., 7.2., 7.3., 7.5., 7.7., 7.8.

## ANEXA 1

### Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul O.G.nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor.

J'INFO TOURS SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, JINFO TOURS SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul O.G.nr. 2/2018

[www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf)

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturile principale în temeiul OG nr.2/2018:

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ.

În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație, care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Călătorii pot contacta după caz și autoritatea competentă - Autoritatea de Supraveghere Financiară, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, e-mail: office@asfromania.ro , relații cu publicul, tel. 0800 825 627, număr apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 și 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauză de insolvență a J'INFO TOURS SRL. În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Acte normative: OG nr. 2/2018 : [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG2_2018.pdf);  
 Ordinul nr. 156/2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor plătite de călători în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și procedurile de despăgubire a călătorilor, așa cum a fost modificat prin Ordinul nr. 874/2019.

Anexa 1 este parte integrantă a prezentului contract.

**ANEXA 2**  
**Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale**

D-na/dl ....., domiciliat în....., adresa: .....  
avand C.I. cu CNP....., Seria si Nr....., nr de telefon....., adresa  
de email..... .În calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim  
consimțământul în mod liber, în cunoștință de cauză și la obiect, pentru următoarele scopurile  
prelucrării datelor cu caracter personal:

DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul efectuării  
rezervării.

DA - În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, sunt de acord  
cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor  
mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea  
contractului.

DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul corespondentei  
referitoare la rezervari.

1. Am luat cunoștință de faptul că datele mele și ale persoanelor menționate în rezervare,  
- nume, prenume, adresa de email - se vor putea prelucra și arhiva după executarea  
contractului timp de 5 ani.
2. Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimțământul oricând, printr-o  
cerere transmisă la e-mail office@jinfotours.ro
3. Agenția m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului  
(UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de  
confidențialitate de pe site-ul www.jinfotours.ro.
4. De asemenea, am luat la cunoștință că prelucrarea datelor personale necesare pentru  
facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresă, telefon, email și  
naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar contabilă.
5. Am înțeles că prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizată  
pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia și pe  
perioada de arhivare.
6. Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare,  
partenerii contractuali ai Agenției din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea  
serviciului turistic contractat.
7. Sunt informat/ă de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate  
către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea  
expresă a acestora.
8. Agenția m-a asigurat de faptul că datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise  
unor terțe părți.
9. Am fost informat/ă că am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergere a  
datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor și dreptul  
la o poziție.

Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisă, la adresa de e-mail [office@jinfotours.ro](mailto:office@jinfotours.ro)

De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)) precum și justiției.

10. Declar că am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract, în urma unei cereri scrise.

11. Sunt de acord că documentele rezervării să poată fi transmise oricărei persoane menționate în rezervare.

### **Coordonate Protecția Consumatorului**

În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător, acesta trebuie să contacteze de la fața locului Protecția Consumatorului din țara respectivă:

TURCIA: THD Consumer Rights Association -Turcia -Gazi Mustafa Kemal (GMK) Boulevard, Honor Office Building and Shopping Center No:12 Kat-3, Ap. / 64 Kizilay -Ankara,  
email: [THD@tuketicihaklari.org.tr](mailto:THD@tuketicihaklari.org.tr), [www.tuketicihaklari.org.tr](http://www.tuketicihaklari.org.tr) [www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)  
Tel: +90(312) 4251529 / +90 (312) 417 93 34 / +90 (312) 419 37 74;

GRECIA: General Secretariat for Consumer Protection / Secretariatul General pentru Protecția Consumatorului -Kaniggos Sq., GR-10181Athens,  
[www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr),  
Tel: +30210 3893437  
Fax: +302103842642 /+30 2103829640 Consumers' Protection Centre -KEPKA / Centrul pentru Protecția Consumatorului -32 Vas.Irakleioustr., GR-54624. Thessaloniki, [www.kepka.org](http://www.kepka.org)  
Tel: +30231 0233333 / +30231 0269449 Fax: +30231 0242211

TUNISIA:  
Sucursala calității și protecției consumatorului  
Tel: (+216) 71242609 Fax: (+216) 7135444  
<http://www.commerce.gov.tn>

EGIPT: Agenția pentru Protecția Consumatorului, str.Ahmed Orabi, 96, Mohandeseen, Giza,  
Email: [info@cpa.gov.eg](mailto:info@cpa.gov.eg), [www.cpa.gov.eg](http://www.cpa.gov.eg)  
Asociația pentru Protecția Consumatorilor - Cairo: Dr. Hassan Mahmoud nr. 1, districtul Heliopolis.  
Tel: 26347267 /010.2226221 Fax: 26447504  
Email: [salwa73shoukry@yahoo.com](mailto:salwa73shoukry@yahoo.com)

DUBAI: Departamentul de Dezvoltare Economică, Daire, Business Village Block A – Near to Clock Tower Round  
Email: [consumerrights@dubaided.gov.ae](mailto:consumerrights@dubaided.gov.ae)  
Site: <https://consumerrights.ae/en/Pages/contact-us.aspx>  
Tel: +971 600 545555



Orar de lucru: Duminica – Joi / 07:30 -02:30

ASOCIATIA LA NIVEL GLOBAL CARE APARA DREPTURILE CONSUMATORULUI:  
FTC -FEDERAL TRADE COMMISSION: [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

Anexa 2 este parte integranta a prezentului contract.

**S.C. J'INFO TOURS S.R.L.**

Agentie Organizatoare.....

Agentia J'INFOTOURS

Telefon:.....

Semnatura:.....

**CALATOR/ REPRESENTANT CALATOR**

C.I./B.I./Pasaport/ Seria.....Nr.....

Adresa.....

Telefon:.....

Semnatura:.....