

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii**  
**turistice**  
Nr. 1111 ..... din 19.10.2017 .....

**Partile contractante**

Societatea **SC J.E.K.A. TURISM S.R.L.**, cu sediul în **Bucuresti, Intr. Horbotei Nr. 12, Bl. 4, Et. 5, Ap. 174, Sector 3**, numar de inregistrare la Registrul Comertului **J40/1434/1991**, cod de inregistrare fiscala **RO24115**, cont bancar **RO06 BRDE 426 SV 141 5742 4410**, deschis la **B.R.D. - G.S.G. - Suc. Titan**, titulara a Licentei de turism nr. **355**, pentru Agentia: **JEKA TURISM SRL**, reprezentata prin **DI. CONSTANTIN NEGRILA**, în calitate de **director**, denumita în continuare Agentia;  
si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna ..... CNP ..... domiciliat/domiciliata în ....., telefon ..... posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria . nr. .... Au convenit la încheierea prezentului contract.

**I Obiectul contractului:**

- 1.1 Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de excursie si eliberarea documentelor de plata si calatorie.
- 1.2 Intra sub incidenta acestui contract atat turistul titular (cel care semneaza contractul turistic) cat si turistii care sunt specificati in bonul/bonurile de comanda.
- 1.3 Prezentul contract intra in vigoare numai dupa achitarea avansului sau plata integrala de catre turist a serviciilor solicitate.

**II Incheierea contractului:**

- 2.1 Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:
  - a) inainte de confirmarea rezervarii, si acceptarea ofertei scrise si a conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;
  - b) dupa ce turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.
- 2.2 In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscri suri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara in sa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de turist.
- 2.3 Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

**III Pretul contractului si modalitati de plata:**

- 3.1 Pretul contractului este ..... **euro**, fiind specificat în bonul/bonurile de comanda ..... si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscri suri puse la dispozitie turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita plata unui avans din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile sau pentru sejururi cu conditii speciale de rezervare.
- 3.2 Modalitati de plata:
  - 3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de minim 30% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.
  - 3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.
  - 3.3. Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in EURO sau echivalent in RON (la cursul de referinta al BNR din ziua platii, la care se adauga un procent de risc valutar de 2%).

#### **IV Drepturile si obligatiile Agentiei:**

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda, care insoteste contractul, in care sunt precizate persoanele care calatoresc, hotelul, perioada de sejur, tip de masa, tip camera, pret.

4.2. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: pretul pachetului turistic, 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.

Aparitia cu mai putin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi situatia de supra-rezervare (overbooking), schimbarea companiei aeriene, a zilei de plecare sau intoarcere, a orarului de zbor, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului, nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

In situatia de supra-rezervare (overbooking) a unui hotel, Agentia va oferi turistului un hotel cu o clasificare oficiala similara hotelului rezervat (pentru sejururi mare/munte-in aceeasi statiune sau in statiuni apropiate) la acelasi nivel de pret.

In situatii in care nu pot fi oferite alternative de aceeasi clasificare si de acelasi nivel de pret, se returneaza turistului suma platita in plus. Aceasta situatie exceptionala de supra-rezervare (overbooking) poate sa apara inainte de plecare cu cateva zile sau uneori, chiar in ziua plecarii.

In situatia de supra-rezervare (overbooking) turistul sau reprezentantului acestuia, are dreptul sa accepte varianta propusa de agentie sau sa refuze aceasta varianta, cu rambursarea imediata a tuturor sumelor achitate, fara insa a avea dreptul de a cere despagubiri suplimentare.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice 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 turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in 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.

4.4. 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, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. 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 turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6. 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 turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
- b) sa restituie turistului 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 turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, restituierea contravalorii serviciilor neprestate, conform analizei de pret.

4.7. 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 turistului;
- 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 pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului 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 imprezvizibil si inevitabil.

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea agentiei;
- 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.

#### **V Drepturile si obligatiile turistului:**

5.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Resposabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

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

5.3. Turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor, cazarea se face incepand cu ora 14:00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12:00 a zilei inscrise pe voucher.

5.4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea pevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

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

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

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. In toate cazurile mentionate la pct. 5.6., turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul careia 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 turistul inainte de data plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).
- c) anularea s-a facut din vina turistului.
- d) rezervarea s-a modificat datorita situatiei de supra-rezervare (overbooking).

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

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

- 5.10. Turistul 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.
- 5.11. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher), in vederea acordarii serviciilor turistice.
- 5.12. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.
- 5.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, 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.
- 5.14. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).
- 5.15. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 5.16. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.
- 5.17. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.
- 5.18. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 5.19. Turistul are dreptul sa incheie asigurari facultative: pentru asistenta in caz de boala, accident (asigurari medicale simple) sau asigurari storno (pentru penalizari in caz de anulare specificate in polita).

## **VI Modificarea rezervarii:**

O modificare de rezervare presupune schimbarea unor date din rezervarea initiala deja confirmata de catre Jeka Turism:

- modificare de nume turisti, tip de camera, perioada sejur, nume hotel; aceste modificari pot fi facute in afara perioadelor de penalitati din contract, sau conform termenelor din ofertele scrise pentru perioade cu evenimente speciale, cu rezerva acceptarii acestora de catre hotel. Pentru ofertele care beneficiaza de reducere "early booking" nu se accepta modificari sau anulari (perioada, tip camera, nume, numar persoane, etc) dupa data expirarii ofertei early booking. Orice modificare dupa aceasta data atrage dupa sine recalcularea pachetului conform ofertei standard, fara a se mai aplica reducerile Early Booking.

Modificarile solicitate pot fi facute cu rezerva acceptarii acestora de catre hotel.

La ofertele Touroperatorilor Germani sunt clauze speciale pentru modificari in functie de fiecare oferta in parte.

## **VII Renuntari, penalizari, despagubiri:**

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

- 30 euro de camera, daca renuntarea se face dupa confirmarea rezervarii, pana la 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 40% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 30-14 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 60% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 13-8 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 7-4 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai putin de 4 zile calendaristice inainte de data plecarii sau pentru neprezentarea la program;
- 100% pentru biletele de avion, din momentul emiterii biletelor;

Procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking", a pachetelor de Paste / Anul Nou, a pachetelor cu zboruri charter avion,

sejururi pentru vacante prin touoperatori germani, sau zboruri de linie, sunt total diferite de cele practicate pentru rezervările standard (există o anexa la contract cu condiții speciale pentru toate aceste tipuri de rezervări):

- orice modificare ulterioară adusă rezervării (dacă se permite) duce automat la pierderea reducerii;
- la biletele de avion pe zboruri charter, destinații exotice sau de linie, nu se acceptă modificări;
- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA – se aplică penalizări conform grilei companiei aeriene;
- modificările sunt preluate de către furnizori ca anulari ale rezervărilor inițiale și presupun refacerea integrală, conform condițiilor de la momentul respectiv;
- pentru anulari de rezervări Touoperatori Germani se aplică penalizări din momentul confirmării rezervării, conform condițiilor specifice fiecărui Touoperator în parte, precizate în anexa la contract

7.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția 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 Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la p. 7.1. din prezentul contract.

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

7.4. Penalizările echivalente cu pretul contractului 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 teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

7.5. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenție. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7.6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

7.7. Agenția 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 Agenția.

7.8. Toate sumele menționate la pct. 7.1, 7.3, 7.4 din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

#### **VIII Alte clauze:**

8.1. Opinia Jeka referitoare la hotelurile recomandate este formulată în urma unei scurte vizite a reprezentanților JEKA la hotelul respectiv și are caracter orientativ.

Alegerea unui hotel este decizia turistului, iar responsabilitatea alegerii acestuia îi aparține în întregime.

8.2. Uneori pot exista diferențe de terminologie între tipurile de camere pe care un hotel le oferă spre rezervare și tipurile de camere descrise pe site-ul oficial al hotelului respectiv. De cele mai multe ori, detaliile legate de capacitatea de cazare în fiecare camera (numărul de adulți/copii), nu sunt precizate pe site-ul oficial al hotelului, ci sunt incluse în ofertele de pret transmise către agențiile contractante, iar confirmările de rezervare ale hotelului sunt în concordanță cu aceste capacități. De asemenea, pot exista diferențe între descrierea camerei de pe site-ul oficial al hotelului și poza afișată pentru tipul de camera respectiv (de exemplu: la camere duble cu pat suplimentar, în fotografia de pe site-ul hotelului nu este prezentat patul suplimentar pentru a 3-a persoană).

8.3. Patul suplimentar poate fi o sofa extensibilă, o canapea, un pat normal sau un pat pliant.

8.4. Termenul de "apartament" diferă de la un hotel la altul: pot fi apartamente cu 2 camere separate (dormitor + living cu/fără ușă între ele) sau cu 1 cameră de dimensiune mai mare. Hotelul confirmă rezervarea unei camere "apartament", nu și tipul sau dimensiunea acestuia, de aceea pe vouchere Jeka Turism va specifica numai "cazare în apartament", nu tipul sau dimensiunea.

8.5. Unele hoteluri pot solicita la sosirea turistilor o anumită sumă reprezentând "garanție" pentru eventuala consumație din minibar, convorbiri telefonice, etc. Această garanție poate fi plătită cash sau cu carte de credit și se returnează la plecare.

8.6. Majoritatea hotelurilor de 4-5 stele solicită la masa de seară ținută decentă, obligatorie (pentru bărbați pantaloni lungi și cămașă/tricou, iar pentru doamne nu este permisă intrarea în ținută de plajă).

8.7. În turism, termenul de "camere cu vedere mare" este interpretabil. Camerele cu "vedere mare" nu înseamnă întotdeauna că din aceste camere se poate vedea marea. Hotelurile încadrează în această categorie camerele care sunt "pe direcția mării". Această vedere efectivă a mării depinde de arhitectura hotelului, de poziția hotelului față de mare, de poziția eventualelor clădiri din complexul hotelier ce sunt situate în fața camerelor, de înălțimea copacilor aflați în apropierea camerelor, de tipul de hotel (tip bloc 8-10 etaje, sau corpuri/blocuri mai mici de 2 etaje sau bungalow-uri), de etajul la care se află camera. Jeka Turism nu poate garanta că din camerele ce sunt confirmate de hoteluri "camere cu vedere mare" sau "camere cu vedere laterala mare" se poate vedea efectiv marea.

8.8. Serviciile dempensiuine includ micul dejun și cina – la cina nu sunt incluse bauturile. Acestea se achită direct de către turist la



restaurantul hotelului.

8.9. Serviciile "all inclusive" difera de la o tara la alta si de la un hotel la altul. Sunt hoteluri care ofera adevarate servicii all inclusive, dar si hoteluri care ofera de fapt servicii de "full-board" extins (3 mese + bauturi locale), carora le lipsesc programul de animatie, clubul pentru spectacole, gustarile intre mese.

8.10. La cursele aeriene "low-cost" exista riscuri mai mari de modificari ale orarului de zbor sau intarzieri fata de cursele aeriene de linie.

8.11. La pachetele charter avion pot aparea modificari fata de rezervarea initiala: ale orelor de zbor atat la ducere cat si la intoarcere, ale companiei aeriene care asigura transportul cursei charter, modificari ce pot surveni chiar si in ziua plecarii.

In situatii cu totul exceptionale, la unele zboruri charter, cand sunt prea putini turisti inscrisi, pot fi anulate sau combinate mai multe zboruri, fiind astfel modificate zilele de plecare si de intoarcere ale cursei charter, iar uneori pot fi introduse escale in alte orase din Romania, atat la ducere cat si la intoarcere.

In asemenea situatii, imediat dupa ce se primeste notificarea scrisa de la agentia partenera organizatoare a cursei charter in legatura cu modificarile de orar, companie aeriana, zile de plecare si intoarcere, Jeka Turism va contacta telefonic si in scris turistii pentru a le comunica modificarile aparute.

Aceste modificari de orar si de companie aeriana de transport la cursele charter pot aparea si la zborul de intoarcere, ele fiind comunicate de agentia partenera organizatoare a cursei charter prin ghidul local sau prin notificari scrise la receptia hotelului unde este cazat turistul.

Jeka atentioneaza ca prima si ultima zi a sejurului (ziua plecarii si ziua intoarcerii) nu pot fi considerate zile pentru concediul propriu-zis, uneori, datorita modificarii orelor de zbor fiind posibil ca la ducere sa se ajunga la hotel seara iar la intoarcere sa se plece de la hotel dimineata.

Toate modificarile de orar, companie aeriana de transport si data de plecare si intoarcere, precum si intarzierile la plecările si intoarcerile pentru curse charter avion, nu constituie motive de renuntare la pachetul charter rezervat, si nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despagubiri pentru aceste modificari.

## **IX Reclamatii:**

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

Se considera ca fiind facuta in termen, doar reclamatia ce a fost facuta in scris la data producerii acesteia si a fost consemnata in locatia respectiva (locul producerii) si in momentul producerii deficiențelor. Orice sesizare, reclamatie cu privire la buna derulare/desfasurare a pachetelor turistice oferite de catre JEKA TURISM trebuie dovedita prin orice mijloc. Nu vor fi luate in considerare reclamatii sau sesizarile ce nu vor putea fi dovedite.

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 0040/21/255.19.33

Fax: 0040/21/255.19.34

e-mail: [office@jeka.ro](mailto:office@jeka.ro)

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

## **X Asigurari:**

Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei de turism la Societatea de asigurare SC GENERALI ROMANIA ASIGURARE REASIGURARE S.A. din localitatea BUCURESTI, Piata Charles de Gaulle, nr 15, sector 1, tel. 021/310.26.19.

Polita de asigurare Nr. 8111151P valabila pana la data de 18.10.2018 este afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.jeka.ro](http://www.jeka.ro) (cu indicarea adresei web: <http://www.jeka.ro/terms.aspx>)

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de 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 sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Documentele justificative solicitate de compania de Asigurare, constau in principal in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) fotocopiiile de pe documentele de plata (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

c) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

Turistul 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 sau la alta companie de asigurari.

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

**XI Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:**

- a) voucherul
- b) bonul de comanda;
- c) cataloage/pliante/oferte scrise email/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic

**XII Dispozitii finale:**

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

12.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001 cu modificarile ulterioare.

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

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

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

12.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia,  
**JEKA TURISM**  
Director **Constantin Negrilă**  
Ștampila .....

Turist,  
Nume .....  
Prenume .....

