

CONTRACT
de prestari servicii corporate
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 de turism **JEKA TURISM**, cu sediul în **Bucuresti, Aleea Textilistilor, Nr. 1, Bl. MY1, Sc. 1, Ap. 13-14, Sector 3**, reprezentata prin **CONSTANTIN NEGRILA**, în calitate de **director**, denumita în continuare Agentia,

Și

SC, cu sediul in, inregistrata la Oficiul Registrului comertului cu nr., cod fiscal, avand contul, deschis la Banca, reprezentata de, in calitate de client, nr telefon au convenit la încheierea prezentului contract.

I Obiectul contractului:

Obiectul contractului îl constituie asigurarea de către agentie către client a următoarelor servicii de calatorie și turistice:

- a) rezervarea și emiterea de bilete de avion pentru orice destinație internă și internațională, pentru curse regulate sau charter;
- b) rezervarea și emiterea de documente de transport terestru -autocar, maritim - ferryboat, vapor, croaziere - pentru destinații interne și internaționale;
- c) rezervări la hoteluri din țară și străinătate;
- d) rezervări rent-a-car în țară și în străinătate;
- e) organizarea de transferuri în țară și în străinătate;
- f) organizarea de evenimente speciale - conferințe, seminarii, work-shop-uri, alte evenimente - în țară și în străinătate;
- g) furnizarea de servicii turistice - vacanțe, sejururi, tururi de oras, city-break-uri, Incentive Trips, rezervări de bilete pentru spectacole și evenimente sportive, etc.
- h) alte servicii solicitate de beneficiar și care pot fi prestate de agentie

II Încheierea contractului:

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

- a) înainte de confirmarea rezervării, și acceptarea ofertei scrise și a condițiilor contractuale de servicii, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b) după ce clientul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentie. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa clientul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția clientului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc), obligația de informare a clientului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii, respectiv dacă prezentul contract prezentat clientului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și 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 client.

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

III Pretul contractului și modalități de plată:

3.1. Pretul contractului este de **euro** fiind specificat în bonul/bonurile de comandă și se compune din costul serviciilor efective, comisionul Agentiei și T.V.A. Dacă pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție clientului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factura.

Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agentia poate solicita plata unui avans din pretul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care clientul solicită serviciile sau pentru sejururi cu condiții 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.

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 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 clientului 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, serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa clientul 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 clientul 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 clientului 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 clientului 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) clientul sau reprezentantului acestuia, are dreptul sa accepte varianta propusa de agentie sau sa refuze aceasta varianta, cu rambursarea imediata a tuturor sumelor achitate, fara inasa a avea dreptul de a cere despagubiri suplimentare.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul, 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 program. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste clientii 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, 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 clientul 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 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, o parte importanta din serviciile prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

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

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris clientului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu clientul (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 clientului:

5.1. In cazul in care clientul nu poate sa participe la calatorie 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 contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre clientul care nu poate participa la calatoria 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 contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). Clientul 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%, clientul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite.

5.3. Clientul 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 inscrite pe voucher.

5.4. Clientul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor 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 unilaterală contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. In cazul in care clientul 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 clientul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

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

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

b) sa accepte un pachet de servicii de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete, 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., clientul 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 clientul inainte de data 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 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 clientului.

d) rezervarea s-a modificat datorita situatiei de supra-rezervare (overbooking).

5.8. Clientul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform

prevederilor Cap. VII din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii contractat.

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

5.10. Clientul 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. Clientul 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.

5.12. Clientul 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 client a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele clientului 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 clientul 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 efectuării calatoriei.

5.14. Agentia de turism recomanda clientilor 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 clienti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Clientul 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 client ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

5.17. Clientul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

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

5.19. Clientul 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 Tursim:

- modificare de nume clienti, 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 expirării 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 Touoperatorilor Germani sunt clauze speciale pentru modificari in functie de fiecare oferta in parte.

VII Renuntari, penalizari, despagubiri:

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

- a) 30 euro de camera, daca renuntarea se face dupa confirmarea rezervarii, pana la 30 zile calendaristice inainte de data plecării;
- b) 40% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 30-14 zile calendaristice inainte de data plecării;
- c) 60% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 13-8 zile calendaristice inainte de data plecării;
- d) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 7-4 zile calendaristice inainte de data plecării;

e) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai putin de 4 zile calendaristice inainte de data plecarii sau pentru ne reprezentarea la program;

f) 100% pentru biletele de avion, din momentul emiterii biletelor;

Procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking", a pachetelor de Paste / Anul Nou sau a pachetelor cu zboruri charter ale touoperatorilor germani (cu plecare din Germania / Austria / Belgia) sau zboruri de linie sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor (pentru rezervari Touoperatori Germani, Paste, Anul Nou va exista o anexa la contract cu conditii speciale):

- orice modificare ulterioara adusa rezervarii (daca se permite) duce automat la pierderea reducerii;
- la biletele de avion pe zboruri charter destinatii exotice sau de linie, nu se accepta modificari;
- modificarile sunt preluate de catre furnizori ca anulari ale rezervarilor initiale si presupun refacerea integrala, conform conditiilor de la momentul respectiv;
- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA – se aplica penalizari conform grilei companiei aeriene;
- pentru anulari de rezervari Touoperatorilor Germani se aplica penalizari din momentul confirmarii rezervarii, conform conditiilor specifice fiecarui Touoperator in parte, precizate in anexa la contract

7.2. In cazul in care clientul care a contractat un pachet de servicii cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul clientului cu retinerea penalizarilor prevazute la p. 7.1. din prezentul contract.

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

7.4. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care clientul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.5. Clientul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii la Agentie. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

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

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

7.8. Toate sumele mentionate la pct. 7.1, 7.3, 7.4 din prezentul contract, se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii achitat de client, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VIII Alte clauze:

8.1. Opinia Jeka referitoare la hotelurile recomandate este formulata in urma unei scurte vizite a reprezentantilor JEKA la hotelul respectiv si are caracter orientativ.

Alegerea unui hotel este decizia clientului, iar responsabilitatea alegerii acestuia ii apartine in intregime.

8.2. Uneori pot exista diferente de terminologie intre tipurile de camera pe care un hotel le ofera spre rezervare si tipurile de camera descrise pe site-ul oficial al hotelului respectiv. De cele mai multe ori, detaliile legate de capacitatea de cazare in fiecare camera (numarul de adulti/copii), nu sunt precizate pe site-ul oficial al hotelului, ci sunt incluse in ofertele de pret transmise catre agentiiile contractante, iar confirmarile de rezervare ale hotelului sunt in concordanta cu aceste capacitati. De asemenea, pot exista diferente intre descrierea camerei de pe site-ul oficial al hotelului si poza afisata pentru tipul de camera respectiv (de exemplu: la camere duble cu pat suplimentar, in fotografia de pe site-ul hotelului nu este prezentat patul suplimentar pentru a 3-a persoana).

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

8.4. Termenul de "apartament" difera de la un hotel la altul: pot fi apartamente cu 2 camere separate (dormitor + living cu/fara usa intre ele) sau cu 1 camera de dimensiune mai mare. Hotelul confirma rezervarea unei camere "apartament", nu si tipul sau dimensiunea acestuia, de aceea pe vouchere Jeka Turism va specifica numai "cazare in apartament", nu tipul sau dimensiunea.

8.5. Unele hoteluri pot solicita la sosirea clientilor o anumita suma reprezentand "garantie" pentru eventuala consumatie din minibar, convorbiri telefonice, etc. Aceasta garantie poate fi platita cash sau cu carte de credit si se returneaza la plecare.

8.6. Majoritatea hotelurilor de 4-5 stele solicita la masa de seara tinuta decenta, obligatorie (pentru barbati pantaloni lungi si camasa/tricou, iar pentru doamne nu este permisa intrarea in tinuta de plaja).

8.7. In turism, termenul de "camere cu vedere mare" este interpretabil. Camerele cu "vedere mare" nu inseamna intotdeauna ca din aceste camere se poate vedea marea. Hotelurile incadreaza in aceasta categorie camerele care sunt "pe directia marii". Aceasta vedere efectiva a marii depinde de arhitectura hotelului, de pozitia hotelului fata de mare, de pozitia eventualelor cladiri din complexul hotelier ce sunt situate in

fata camerelor, de inaltimea copacilor aflati in 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 afla camera. Jeka Turism nu poate garanta ca 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 dempensiuone includ micul dejun si cina – la cina nu sunt incluse bauturile. Acestea se achita direct de catre client 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 clienti 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 clientii 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 clientul.

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 clientul este nemulțumit de serviciile 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 contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii (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 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

9.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, clientul 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 clientului raspunsul.

X Asigurari:

Clientul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate in cazul insolabilitatii 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 (cu indicarea adresei web: <http://www.jeka.ro/terms.aspx>)

Facultativ, clientul 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;
- b) fotocopiile de pe documentele de plata (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de client;
- 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 clientului si alte documente justificative.

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

Client,

SC

Reprezentat

