

CONDITII GENERALE DE REZERVARE – VANZARE A BILETELOR DE AVION DE CATRE AGENTIA JEKA TURISM

Societatea Comerciala JEKA TURISM S.R.L. este autorizata de catre companiile aeriene care efectueaza zborurile sa actioneze numai ca intermediar al acestor companii si sa se supuna regulilor si restrictiilor comerciale impuse de catre companiile aeriene, in calitate de prestatori directi.

In continuare, vom denumi pe scurt :

Societatea Comerciala _____ **AGENTIA**

Compania aeriana _____ **COMPANIA**

Clientul care rezerva si/sau cumpara biletul de avion _____ **PASAGERUL**

Documentul in baza caruia se efectueaza zborul _____ **BILETUL DE AVION**

Rezervarea – vanzarea biletelor de avion se face in urmatoarele conditii :

I. REZERVARI DE LOCURI

1.1. Rezervarile de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internationale computerizate de rezervari, care permit accesul agentiei la baza de date a companiei si rezervarea efectiva a locurilor pentru o anumita cursa in favoarea potentialilor pasageri.

1.2. Rezervarile sunt gratuite si se fac inaintea datei de plecare.

1.3. Odata cu efectuarea rezervarii, pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervarii incluzand si taxele de aeroport, taxe combustibil, tarifele de servicii ale Agentiei Jeka Turism), precum si informatiile referitoare la conditii, restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervari.

1.4. Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana, de politica de tarife de serviciu a Agentiei Jeka Turism, precum si de alti factori (de ex. obligatia detinerii vizei), independenti de vointa agentiei. Aceste reguli, precum si pretul biletului de avion, se pot modifica, prin vointa celor ce le-au impus, pina in momentul cumpararii efective a biletului, fara ca agentia sa poata fi facuta in vreun fel raspunzatoare.

II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITATI DE PLATA.

2.1. Emiterea biletelor de avion rezervate si plata acestora se fac conform conditiilor impuse de catre fiecare companie in parte. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre termenul pina la care rezervarea sa este valabila si sa se prezinte in termen pentru achitarea biletului pentru a intra in posesia acestuia . Termenele pot fi schimbate oricind de companie, situatie in care agentia va anunta pasagerul despre modificare, fara a putea fi insa facuta raspunzatoare in vreun fel de catre acesta pentru o eventuala anulare.

2.2. Raportul contractual intre agentie si pasager apare in momentul in care pasagerul a achitat biletul de avion si a intrat in posesia acestuia. Inainte de a achita efectiv biletul, pasagerul are obligatia sa se informeze la agentie despre toate conditiile si restrictiile aplicabile acelu bilet si sa citeasca prezentele conditii generale.

2.3. Pasagerul poate plati biletul de avion in LEI, USD, EUR, la cursul de schimb fata de EUR, utilizat de agentie in ziua respectiva.

III. PRETURILE BILETELOR DE AVION.

3.1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale, tarif de serviciu al Agentiei Jeka Turism, etc. In aceste conditii, fiecare zbor in parte presupune calcularea de catre agentul specializat al pretului aplicabil biletului de avion respectiv. Acelasi zbor, cu aceeasi companie poate genera preturi diferite. Data fiind infinitatea de preturi aplicabile biletelor de avion, acestea, ca si regulile aplicabile lor, nu pot fi afisate sau publicate. De asemenea, informatiile referitoare la reguli, care provin din comunicările scrise sau transmise computerizat de catre companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie, au un caracter continuu, modificarile pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse si publicate in vreun inscris.

3.2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscrise pe biletele de avion. Intre pretul in scris pe biletul de avion si cel efectiv incasat de agentie, pot aparea diferente semnificative, care decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie precum si din politica de tarife de serviciu a Agentiei Jeka Turism. Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este in scris pe documentul de incasare intocmit de agentie .

3.3. Pentru activitatea specifica, Agentia Jeka Turism aplica urmatoarea politica de tarife de serviciu, denumite pe scurt TS. TS nu sunt returnabile in caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

Valoare bilet, inclusiv taxe(mai putin TS care se aplica suplimentar)		public si firme<50 bil/an
A	TS	
	pana in 500 EUR	Minimum 25
	501-800	Minimum 35
	801-1100	Minimum 50
	1100 - 1500	Minimum 80
	peste 1500	Minimum 95
	RO intern	Minimum 15
B	TS speciale	
1	taxa/ segment fara commission din cadrul unui bilet partial comisionat cu 7% -10 EUR/segment	10
2	TS cancelation/storno – taxa care se retine peste taxa serviciu aplicata initial care se retine de asemenea	15
3	rebooking air/after issue	15
4	TS servicii suplim	25
5	TS pentru trimeri bilet/posta/extern =taxa postala achitata la furnizor + 10 EUR	10

3.4. Biletele de avion emise de agentie sunt proprietatea I.A.T.A. – BSP Romania – in calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, incasarile aferente biletelor vandute se deconteaza catre I.A.T.A. BSP – Romania, drept pentru care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare despre modul in care a stabilit pretul unui bilet de avion decit de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.

3.5. Pretul oricarui bilet de avion presupune conditii, reguli si restrictii speciale aplicabile calatoriei la care se refera documentul respectiv in mod special. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre aceste reguli inainte de a cumpara respectivul bilet. Dupa cumpararea biletului se considera ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde ca nu a fost informat, odata ce a intrat in posesia biletului de avion.

3.6. Pretul biletului de avion include de regula taxele de aeroport, taxe combustibil, TS. Exista insa situatii, independente de vointa agentiei, in care , pe parcursul calatoriei i se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

IV. BILETUL DE AVION

4.1. Biletul de avion este documentul, înscrisul sau convenția electronică în baza căreia se efectuează zborul. Biletul de avion este emis de agentie dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.

4.2. Pasagerul posesor al biletului de avion cumpărat are obligația de a-l păstra în stare bună și de a-l prezenta la îmbarcare în vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de către pasager nu îl îndreptățește pe acesta la primirea unui nou bilet, neefectuarea zborului din acest motiv cade în sarcina exclusivă a pasagerului, fără ca acesta să poată pretinde agentiei sau societății nici un fel de despăgubiri.

4.3. Condițiile contractului și informațiile înscrise pe biletul de avion completează prezentele condiții generale. Se consideră ca pasagerul care a intrat în posesia biletului de avion a luat la cunoștință de toate aceste informații.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PARTILOR

5.1. Agentia este răspunzătoare de emiterea corectă a biletelor de avion și de informarea cu bună credință a pasagerului asupra condițiilor aplicabile biletului de avion vândut.

5.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afișarea la loc vizibil în agentie a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion precum și prin prezentarea, la cererea expresă a pasagerului, a condițiilor speciale de transport ale societății, aplicabile zborului în cauză, fără a fi nevoie de o semnătură a pasagerului care să certifice că a fost informat.

5.3. Pasagerul este obligat să citească prezentele condiții generale afișate în agentie înainte de a cumpăra biletul de avion. Biletul de avion odată cumpărat se presupune că pasagerul a luat la cunoștință despre toate informațiile legate de biletul respectiv, el nemaiputând să invoce ulterior necunoașterea acestora și să pretindă eventuale despăgubiri agentiei.

5.4. Pasagerul este obligat să se prezinte la îmbarcarea pentru zbor cu cel puțin 1 ora și 30 min înainte de ora plecării, pentru a i se putea întocmi formalitățile necesare.

5.5. Agentia nu este răspunzătoare și nu i se pot pretinde despăgubiri pentru că pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții:

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare (1 ora și 30 min înainte de ora plecării înscrisă pe bilet)
- pasagerul este refuzat la îmbarcare datorită unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru țara de destinație, viza falsă, pasaport cu interdicție, etc) sau în situația unui refuz nejustificat al autorităților de a permite călătoria.
- Alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, pe care agentia nu le putea prevedea sau evita

5.6. Agentia nu este răspunzătoare pentru întârzieri sau modificări de orar ale societății aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru serviciile aferente zborului (ex – pierderi de bagaje), obligații care cad direct în sarcina companiei. În astfel de situații, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despăgubi pasagerul în conformitate cu reglementările internaționale.

5.7. Pasagerul poate renunța la biletul de avion cumpărat în orice moment, înainte de data plecării. Indiferent de motivul renunțării, regula presupune că pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inclusiv taxe și TS + 15 EUR TS de anulare.

Dacă regulile companiei permit condiții de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, în favoarea pasagerului, fără ca acestea să afecteze reținerea TS și TS de anulare.

5.8. Pasagerul poate modifica biletul inițial cumpărat în condițiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz în parte. De regulă, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inițial iar dacă compania permite condiții mai avantajoase, agentia va aplica aceste condiții în favoarea pasagerului, aplicând TS pentru modificare conform politicilor sale comerciale.

5.9. Pasagerul nu poate utiliza numai părți componente ale zborului aferent biletului cumpărat.

Neprezentarea pasagerului la primul zbor se consideră renunțare la bilet și i se aplică prevederile din prezentele condiții generale.

5.10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terțe persoane.

- 5.11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion , cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.
- 5.12. In situatia in care pasagerul , din vina sa , utilizeaza doar partial zborurile inscise in biletul de avion cumparat , el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.
- 5.13. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca este in regula din punct de vedere al tuturor formalitatilor necesare calatoriei(politie , vama , sanatate , pasaport , viza, etc) , agentia neavind nici o raspundere in fata pasagerului din acest punct de vedere. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului , fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei.
- 5.14. Agentia va informa de buna credinta pasagerul asupra formalitatilor necesare calatoriei solicitate , conform informatiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare , dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu , deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului de avion.
- 5.15. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau datorita unor modificari de orar , intirzieri ale zborurilor , etc , imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.
- 5.16. Datorita situatiei create prin cererile masive de azil politic sau raminerile ilegale in tarile din Vest , autoritatile tuturor statelor , chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele tarilor respective in Romania , pot refuza fara explicatii sa permita trecerea frontierei , respectiv imbarcarea in avion a pasagerului.
In astfel de situatii , agentiei nu i se pot solicita despagubiri , deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datoreaza faptei unui tert.
- 5.17. In cazul in care pasagerului i se fura biletul de avion cumparat(in cazul biletelor de hartie), pe baza de declaratie pe proprie raspundere si acte doveditoare de la Politie, el poate solicita agentiei emiterea unui duplicat dupa biletul respectiv, fara a plati costuri suplimentare.
- 5.18. Responsabilitatea privind efectuarea calatoriei, din momentul emiterii biletului, revine in totalitate companiei aeriene.

VI. RECLAMATII.

- 6.1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris , in termen de max 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.
- 6.2. Reclamatii care nu sunt facute in scris nu vor fi luate in considerare.
- 6.3. Agentia va transmite reclamatia respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar solutia data va fi aceea data de compania aeriana , in calitate de proprietara a biletului. Agentia va informa pasagerul despre solutia data de companie reclamatiei , in scris , in termen de 3 zile de la primirea raspunsului de la companie. In situatia in care pasagerul nu este multumit cu raspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.
- 6.4. Pasagerul va fi despagubit direct de catre compania aeriana in toate cazurile in care aceasta decide acest lucru , agentia nefiind obligata sa intermedieze astfel de despagubiri.
- 6.5. Orice reclamatie se va face de catre pasager in conformitate cu prezentele conditii generale de vanzare a biletelor de avion.

VII. NOI REGULI ALE UNIUNII EUROPENE PRIVIND SECURITATEA PE AEROPORTURI

Pentru a va proteja împotriva noilor amenințări cu explozibili lichizi, Uniunea Europeană (UE) a adoptat o serie de reguli care restricționează cantitatea de lichide pe care le puteți trece prin punctele de control de securitate. Aceste reguli se aplică la toți pasagerii care pleacă de pe aeroporturi din UE indiferent de destinația acestora.

Aceasta înseamnă că la punctele de control de securitate se vor face verificări legate de substanțele lichide pe care doriți să le transportați, suplimentar față de alte obiecte interzise. Totuși, noile reguli nu limitează cantitatea de lichide pe care le puteți cumpăra din magazinele aflate dincolo de locul unde prezentați taloanele de îmbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriană din UE.

Noile reguli se aplică începând de luni, 6 Noiembrie 2006, pe toate aeroporturile din UE, precum și din Norvegia, Islanda și Elveția, și sunt valabile până la o înștiințare în prealabil.

CE ESTE NOU?

Când împachetați

Vi se va permite să luați doar cantități mici de lichide în bagajul de mână. Aceste lichide trebuie să fie în recipiente individuale de maximum 100 mililitri fiecare. Trebuie să puneți aceste recipiente într-un ambalaj din material plastic transparent, care se poate reînchide, dar nu mai mult de un litru per pasager.

La aeroport

Pentru a veni în ajutorul operatorilor de control de securitate, trebuie:

- * să prezentați operatorului pentru examinare toate lichidele pe care le aveți, în punctele de control;
- * să dezbracați jacheta și/sau pardesiul. Acestea vor fi controlate separat ;
- * să scoateți computerele portabile și alte echipamente electrice mari din bagajul de mână. Acestea vor fi scanate separat.

Lichidele includ:

- * apă și alte bauturi, supe, siropuri
- * creme, lotiuni și uleiuri
- * parfumuri
- * spray-uri
- * geluri, inclusiv geluri de par și de baie
- * conținutul ambalajelor presurizate, inclusiv spuma de ras, alte spume și deodorante
- * paste, inclusiv pasta de dinți
- * amestecuri lichid-solide
- * mascara
- * orice alt articol cu consistență similară

CE NU SE SCHIMBA?

Dumneavoastra inca puteti:

- * sa impachetati lichide in bagajele de cala – noile reguli se aplica doar pentru bagajele de mana;
- * sa luati in bagajul de mana medicamente si substante pentru dieta, inclusiv hrana pentru copii, pentru folosinta in timpul calatoriei. Vi se va cere reteta;
- * sa cumparati lichide cum ar fi bauturi sau parfumuri ori dintr-un magazin de pe un aeroport din UE, situat inainte de locul unde prezentati talonul de imbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriana din UE.

Daca sunt vandute in ambalaje speciale, sigilate, nu le deschideti inainte de a vi se face controlul de securitate altfel, continutul acestora poate fi confiscat. (Daca sunteti in tranzit printr-un aeroport din UE, nu deschideti ambalajul inainte de controlul de securitate la aeroportul de transfer, sau la ultimul, daca tranzitati mai mult decat o data).

Daca aveti orice indoiala, va rugam sa intrebati la compania aeriana sau la agentia de turism inaintea calatoriei.

De asemenea, va rugam sa cooperati cu personalul companiei, cat si cu cel de securitate din cadrul aeroportului.

VIII. DISPOZITII FINALE

7.1. Prezentele conditii generale sunt realizate in conformitate si se completeaza cu prevederile CONVENTIEI DE LA VARSOVIA , in care Romania este parte semnatară , in conformitate cu prevederile art. 11 , aliniatul 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.

7.2. Afisarea in agentie a prezentelor conditii generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se considera ca pasagerul care a cumparat biletul de avion a luat la cunostinta despre continutul acestor conditii si el nu va mai putea invoca ulterior necunoasterea lor sau lipsa de informare.

7.3. Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.

Constantin Negrila,
Director Jeka Turism