

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr din

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. **229**, pentru Agentia: **JEKA TURISM SRL**, cu punctul de lucru în **Bucuresti, Sos. Morarilor Nr 4C, BI H2, Parter, Sector 2**, reprezentata prin **DI. CONSTANTIN NEGRILA**, în calitate de **director**, denumita în continuare Agentia;
si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna..... domiciliat/domiciliata in
....., 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 inscrieri, 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 insa 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 in 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 inscrieri 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, 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 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 imprezibil 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 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 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. Responsabilitatea 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 suparezervarile, 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 Touoperatorilor 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:

- a) 30 euro de camera, daca renuntarea se face dupa confirmarea rezervarii, pana la 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 40% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 30-14 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 60% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 13-8 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- d) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 7-4 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- e) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai putin de 4 zile calendaristice inainte de data plecarii sau pentru neaparearea 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, a pachetelor cu zboruri charter avion, sejururi pentru vacante prin touoperatori germani, sau zboruri de linie, sunt total diferite de cele practicate pentru rezervarile standard (exista o anexa la contract cu conditii speciale pentru toate aceste tipuri de rezervari):

- 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;

- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA – se aplica penalizari conform grilei companiei aeriene;

- modificarile sunt preluate de catre furnizori ca anulari ale rezervarilor initiale si presupun refacerea integrala, conform conditiilor de la momentul respectiv;

- pentru anulari de rezervari Touroperatori Germani se aplica penalizari din momentul confirmarii rezervarii, conform conditiilor specifice fiecarui Touroperator in parte, precizate in anexa la contract

7.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice 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 turistului 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, turistului 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 turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatia, 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 parasii teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.5. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice 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 turistice achitat de turist, 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 turistului, 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 agentii 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 turistilor 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 demipensiune includ micul dejun si cina – la cina nu sunt incluse bauturile. Acestea se achita direct de catre 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.

În situații cu totul excepționale, la unele zboruri charter, când sunt prea puțini turiști înscrși, pot fi anulate sau combinate mai multe zboruri, fiind astfel modificate zilele de plecare și de întoarcere ale cursei charter, iar uneori pot fi introduse escale în alte orașe din România, atât la ducere cât și la întoarcere.

În asemenea situații, imediat după ce se primește notificarea scrisă de la agenția parteneră organizatoare a cursei charter în legătură cu modificările de orar, companie aeriană, zile de plecare și întoarcere, Jeka Turism va contacta telefonic și în scris turiștii pentru a le comunica modificările apărute.

Aceste modificări de orar și de companie aeriană de transport la cursele charter pot apărea și la zborul de întoarcere, ele fiind comunicate de agenția parteneră organizatoare a cursei charter prin ghidul local sau prin notificări scrise la recepția hotelului unde este cazat turistul.

Jeka atenționează că prima și ultima zi a sejurului (ziua plecării și ziua întoarcerii) nu pot fi considerate zile pentru concediul propriu-zis, uneori, datorită modificării orelor de zbor fiind posibil ca la ducere să se ajungă la hotel seara iar la întoarcere să se plece de la hotel dimineața.

Toate modificările de orar, companie aeriană de transport și data de plecare și întoarcere, precum și întârzierile la plecările și întoarcerile pentru curse charter avion, nu constituie motive de renunțare la pachetul charter rezervat, și nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despăgubiri pentru aceste modificări.

IX Reclamații:

9.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Se consideră că fiind făcută în termen, doar reclamația ce a fost făcută în scris la data producerii acesteia și a fost consemnată în locația respectivă (locul producerii) și în momentul producerii deficiențelor. Orice sesizare, reclamație cu privire la buna derulare/desfășurare a pachetelor turistice oferite de către JEKA TURISM trebuie dovedită prin orice mijloc. Nu vor fi luate în considerare reclamațiile sau sesizările ce nu vor putea fi dovedite.

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0040/21.9139

e-mail: office@jeka.ro

9.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice 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 călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul.

X Asigurări:

Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism la Societatea de asigurare SC CITY INSURANCE S.A. din localitatea BUCUREȘTI, str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, sector 1, tel. 021.231.00.90.

Polita de asigurare Nr. 000000908 valabilă până la data de 25.10.2019 este afișată pe pagina web a agenției de turism www.jeka.ro (cu indicarea adresei web: <http://www.jeka.ro/terms.aspx>)

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Documentele justificative solicitate de compania de Asigurare, constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) fotocopiiile de pe documentele de plată (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- c) fotocopiiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice sau la alta companie de asigurări.

Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

XI Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul
- b) bonul de comandă;

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 inclusi in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile general 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.

12.7 PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.7.1. Datele cu caracter personal prelucrate de JEKA TURISM SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, aliniere sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor.

În contextul rezervării, intermediării, ofertării și comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri comercializate de către JEKA TURISM SRL, și în menținerea/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal.

În acest sens, JEKA TURISM SRL poate prelucra, printre altele, următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresă domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor (pentru societăți/decontare firma: locul de muncă, numele companiei, numărul de înregistrare TVA)

12.7.2. Persoanele vizate

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către JEKA TURISM SRL, exclusiv în scopul mai jos menționat sunteți dumneavoastră, în calitate de călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți.

12.7.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm față de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

12.7.4. JEKA TURISM SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor JEKA TURISM SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

12.7.5. Destinarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

Destinatarii datelor înseamnă orice persoană fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (căruia) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: tur-operatori, unități de cazare, transportatori, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, a altor servicii turistice, desfășurare evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri, autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurată de către JEKA TURISM SRL și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

12.7.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

În vederea realizării scopului menționat, JEKA TURISM SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților JEKA TURISM SRL, până în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., veți exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care JEKA TURISM SRL prelucrează datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către JEKA TURISM SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne JEKA TURISM SRL și/sau vor fi distruse.

12.7.7. Drepturile persoanelor vizate

În relația cu JEKA TURISM SRL, dumneavoastră beneficiați conform prevederilor legale aplicabile de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor și dreptul la opoziție și procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

Dreptul de a fi informat înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării.

Dreptul de acces înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele.

Dreptul la portabilitatea datelor se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

Dreptul la opoziție vizează dreptul de a vă opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

Dreptul la rectificare se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.

Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale.

Dreptul la restricționarea prelucrării poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în care JEKA TURISM SRL nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana își solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective.

Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

- este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
- este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
- are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, JEKA TURISM SRL poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;
- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastră vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o acțiune de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

12.7.8. Exercițarea drepturilor dumneavoastră

Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa JEKA TURISM SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresă: București, Sos. Morarilor Nr 4C, bl H2, parter, sector 2 sau prin transmiterea unui e-mail către office@jeka.ro.

12.7.9. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu:

- faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermediării, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;

- faptul că JEKA TURISM SRL va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către JEKA TURISM SRL, puteți accesa site-ul www.jeka.ro secțiunea Politică de confidențialitate.

12.8 CONȘIȚĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit / reprezentanților legali), în calitate de (părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor

..... în vârsta de ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca JEKA TURISM SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

12.8.1 Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente

12.8.2 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția,
JEKA TURISM
Director **Constantin Negrilă**
Ștampila -----

Turist,
Nume -----
Prenume -----

