

**CONTRACT**  
**de prestari servicii corporate**  
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 de turism **JEKA TURISM**, cu punctul de lucru în **Bucuresti, Sos. Morarilor Nr 4C, BI H2, Parter, Sector 2**, reprezentata prin **CONSTANTIN NEGRILA**, în calitate de **director**, denumita în continuare Agentia,

Și **SC** ....., cu sediul in ....., înregistrata 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) rezervari la hoteluri din țara și străinătate;
- d) rezervari rent-a-car în țara și în străinătate;
- e) organizarea de transferuri în țara și în străinătate;
- f) organizarea de evenimente speciale - conferințe, seminarii, work-shop-uri, alte evenimente - în țara și în străinătate;
- g) furnizarea de servicii turistice - vacanțe, sejururi, tururi de oras, city-break-uri, Incentive Trips, rezervari 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 înscrisura 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 puțin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

Aparitia cu mai puțin 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 neori, 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 insa 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, numaru 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, acest poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii contractat, cu obligatia de anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre clientul care nu poate participa la calatoria contractat (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachet de servicii contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodat 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 inscrise 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 unilateral a 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 suprarezervarile, 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 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 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 nerespectării acestui alineat.

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 : 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 acceptării 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 acceptării acestora de catre hotel.

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

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

7.1. In cazul in care 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 touroperatorilor germani (cu plecare din Germania / Austria / Belgia) sau zboruri de linie sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor (pentru rezervari Tourooperatori 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 Touroperatorilor Germani se aplica penalizari din momentul confirmarii rezervarii, conform conditiilor specifice fiecarui Tourooperator 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 parasii 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 agentile 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 demipensiune sau 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 deficientele 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 locati respectiva (locul producerii) si in momentul producerii deficientelor. Orice sesizare, reclamatie cu privire la buna derulare/desfasurare 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: 0040/21/9139

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:**

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

Polita de asigurare Nr. 000000908 valabila pana la data de 25.10.2019 este afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.jeka.ro](http://www.jeka.ro) (cu indicarea adresei web: <http://www.jeka.ro/terms.aspx>)

Facultativ, clientul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistent 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.

### **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, adaptare 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, intermedierei, 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 vederea menținerii/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, numar telefon, adresă domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nasterii, vârsta copiilor (pentru societati/decontar firma: locul de munca, 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/împuterniciți.

#### **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 obligatiilor contractuale pe care ni le asumăm fata de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligatiilor 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 c terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestare 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 pute beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.**

#### **12.7.5. Destinatarii 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, alt 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, politie, 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 d desfășurare a activităților JEKA TURISM SRL, pana în momentul în care dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit al dvs., ve exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care JEKA TURISM SRL prelucrează datele în baza unei obligații legale sa 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 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 informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor 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 ca aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucram sau nu datele cu caracter personal car 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 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 un sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracte 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 comunicat fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune efortu disproportionat.

**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 opune prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebui șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societăți informaționale.

**Dreptul la restricționarea prelucrării** poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permit 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 i l solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul d 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 obiect unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sa 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 cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: [www.dataprotection.ro](http://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 adresa: Aleea Textilistilor nr. 1, bl. MY1, sector 3, Bucuresti sau prin transmiterea unui e-mail către [office@jeka.ro](mailto:office@jeka.ro).

12.7.9. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința d 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 efectuat în scopul rezervării, intermedierei, 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 agreement 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](http://www.jeka.ro) secțiunea Politică de confidențialitate.

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

Subsemnatul(a), ....., (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit / reprezentantilor legali), în calitate de ..... (părinte / reprezentant legi / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor ..... in vârsta d ..... 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 d 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 -----

