

Informatii precontractuale Jeka Turism
Formular de informare a calatorului
pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile ce rezulta din legislatia Uniunii Europene care se aplica pachetelor turistice. Jeka Turism S.R.L. va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea Jeka Turism S.R.L. detine protectie pentru a va rambursa platile in cazul in care devine insolventa si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra.

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

- Calatorii vor primi toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare (dupa caz).
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea integrala a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvata si justificabila.
- In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.
- Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
- In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care aceasta intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Jeka Turism S.R.L. a contractat protectia in caz de insolventa cu S.C. GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta (Bucuresti, Str Emil Garleanu, nr 11, sector 3, telefon 021.321.74.28, fax 021.320.20.16, e-mail: office@gerroma.ro, web: www.gerroma.ro) in cazul in care serviciile sunt refuzate din cauza insolventei Jeka Turism S.R.L..

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018.

In cazul prevederilor referitoare la insolvența, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru UE sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018:

https://www.anat.ro/wp-content/uploads/2018/08/OG-2_2018.pdf

CARACTERISTICI GENERALE ALE SERVICIILOR DE CALATORIE

Informații importante cu privire la comanda de rezervare

In conformitate cu legislația în vigoare, Agenția Jeka Turism S.R.L are obligația să vă aducă la cunoștință următoarele:

Renunțarea

Puteti să vă retrageți din contractul de calatorie oricând înainte de începerea calatoriei. Renunțarea la contract necesită din partea dumneavoastră o declarație în scris transmisă agenției. Va recomandăm să transmiteți declarația de renunțare a contractului pe un suport informatic durabil.

În acest caz noi pierdem dreptul asupra tarifului calatoriei, drept urmare în schimb, putem să vă solicităm o despăgubire rezonabilă (conform contract cadru de comercializarea pachetului de servicii turistice), în măsura în care retragerea din contract nu ni se datorează nouă sau circumstanțelor extraordinare aparute la destinația stabilită sau în imediată apropiere și care pot afecta în mod negativ desfășurarea calatoriei sau transportul persoanelor la destinație.

Incheierea unei asigurări pentru acoperirea costurilor în cazul renunțării la calatorie

Vă atragem atenția asupra faptului că majoritatea tarifelor practicate de către agenția noastră nu includ asigurarea pentru anularea calatoriei și/sau medicală (asigurare storno și asigurare pentru întreruperea calatoriei). Renunțarea la calatorie înainte de începerea sau întreruperea calatoriei, generează costuri de stornare și/sau alte costuri suplimentare pentru întoarcerea în țară, din acest motiv vă recomandăm să încheiați un pachet de asigurări speciale valabile pentru diverse cazuri neprevăzute, de accident, boala sau deces.

Mobilitate redusă

Persoanele cu mobilitate redusă pot beneficia de serviciul de calatorie rezervat doar în anumite condiții. În cazul în care doriți mai multe informații cu privire la caracterul adaptabil al serviciilor de calatorie pentru persoanele cu mobilitate redusă, vă rugăm să ne contactați în acest sens.

În cazul unei astfel de rezervări, confirmarea trebuie să includă echipamentele, utilitățile și materialele auxiliare accesibile persoanelor cu handicap, pe care dumneavoastră le-ați solicitat și care sunt garantate de către partenerul local contractual al agenției.

Răspunderea contractuală

Jeka Turism S.R.L este în totalitate răspunzătoare pentru prestarea regulată a tuturor serviciilor de calatorie prevăzute în contract și este obligată în baza Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 să acorde asistența calatorului în cazul în care acesta se află într-o situație dificilă.

Asistența în timpul calatoriei

Odată cu documentele de calatorie veți primi și datele de contact corespunzătoare.

Veți avea întotdeauna un număr de telefon de urgență pe care îl puteți apela în caz de nevoie.

Reclamații la destinație

Aveti obligația de a aduce la cunoștință reprezentantului nostru de la fața locului reclamația dumneavoastră, odată cu transmiterea ei către agenție. Reprezentantul nostru local are sarcina de a remedia deficiențele, în măsura posibilităților. Cu toate acestea, reprezentantul local nu este autorizat să valideze eventualele pretenții. Acestea vor fi soluționate prin agenție, după caz.

Cesiunea contractului

Participantul la calatorie poate cesiona (transfera) unei alte persoane contractul pentru pachetul de servicii de calatorie, într-un termen rezonabil și ținând cont de eventualele costuri suplimentare generate de cesiune, dacă și în măsura în care aceasta este posibilă.