

CONDITII GENERALE DE REZERVARE - VANZARE A BILETELOR DE AVION

Societatea Comerciala TRAVEL SHOP este o AGENTIE DE TURISM care are in obiectul de activitate rezervari – vanzari de bilete de avion pentru zboruri interne si internationale , direct sau prin intermediari .

In vederea indeplinirii acestui capitol de servicii din obiectul sau de activitate , societatea este autorizata de catre companiile aeriene care efectueaza zborurile; ea actioneaza numai ca intermediar al acestor companii si se supune regulilor si restrictiilor comerciale impuse de catre companiile aeriene , in calitate de prestatori directi.

In continuare , vom denumi pe scurt :

Societatea Comerciala TRAVEL SHOP

Compania aeriana _____COMPANIA

Clientul care rezerva si/sau cumpara biletul de avion _____PASAGERUL

Documentul in baza caruia se efectueaza zborul _____BILETUL DE AVION

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

I. REZERVARI DE LOCURI

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

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

1.3.Odata cu efectuarea rezervarii , pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervarii) , precum si informatiile referitoare la conditii , restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervari.

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

II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITATI DE PLATA.

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

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

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

III. PRETURILE BILETELOR DE AVION.

3.1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare , tarife contractuale , tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari , tarife speciale , etc. In aceste conditii , fiecare zbor in parte presupune calcularea de catre agentul specializat al pretului aplicabil biletului de avion respectiv . Acelasi zbor , cu aceeasi companie, in aceleasi conditii de calatorie, poate genera preturi diferite .

Data fiind multitudinea de preturi aplicabile biletelor de avion , acestea , ca si regulile aplicabile lor , nu pot fi afisate sau publicate. De asemenea , informatiile referitoare la reguli , care provin din comunicari scrise sau transmise computerizat de catre companie , prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie , au un caracter continuu , modificarile pot fi permanente , drept pentru care ele nu pot fi traduse si publicate in

vreun inscris.

3.2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscrise pe biletele de avion. Preturile de vanzare decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie , singura in masura sa conteste modul de inscriere al unui pret pe un anumit bilet de avion.

3.3.Pretul unui bilet de avion devine ferm , impreuna cu toate conditiile aplicabile lui , numai in momentul in care este inscris pe documentul de incasare intocmit de agentie(factura fiscala) .

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

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

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

IV. BILETUL DE AVION.

4.1.Biletul de avion este documentul , inscrisul sau conventia electronica in baza careia se efectueaza zborul .Biletul de avion este emis de agentie dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.

4.2. Pasagerul posesor al biletului de avion cumparat are obligatia de a-l pastra in stare buna si de a-l prezenta la imbarcare in vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de catre pasager nu il indreptateste pe acesta la primirea unui nou bilet , neefectuarea zborului din acest motiv cade in sarcina exclusiva a pasagerului , fara ca acesta sa poata pretinde agentiei sau companiei nici un fel de despagubiri.

4.3. Conditii contractului si informatiile inscrise pe biletul de avion completeaza prezentele conditii generale. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia biletului de avion a luat la cunostinta de toate aceste informatii.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR.

5.1. Agentia este raspunzatoare de emiterea corecta a biletelor de avion si de informarea cu buna credinta a pasagerului asupra conditiilor aplicabile biletului de avion vandut.

5.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afisarea la loc vizibil in agentie a prezentelor conditii generale de vanzare a biletelor de avion precum si prin prezentarea , la cererea expresa a pasagerului , a conditiilor speciale de transport ale companiei , aplicabile zborului in cauza , fara a fi nevoie de o semnatura a pasagerului care sa certifice ca a fost informat.

5.3.Pasagerul este obligat sa citeasca prezentele conditii generale afisate in agentie inainte de a cumpara biletul de avion. Biletul de avion odata cumparat se presupune ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate informatiile legate de biletul respectiv , el nemaiputind sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventuale despagubiri agentiei.

5.4.Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcare pentru zbor cu cel putin 1 ora si 30 min inainte de ora plecarii , pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare iar in cazuri speciale, conform informatiilor oferite de agentie.

5.5.Agentia nu este raspunzatoare si nu i se pot pretinde despagubiri pentru ca pasagerul nu a zburat , in urmatoarele conditii :

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la imbarcare(1 ora si 30 min inainte de ora plecarii inscrisa pe bilet)
- pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru tara de destinatie , viza falsa , pasaport cu interdictie , etc) sau in situatia unui refuz nejustificat al autoritatilor de a permite calatoria.

- Alte imprejurari sau cazuri de forta majora , pe care agentia nu le putea prevedea sau evita

5.6.Agentia nu este raspunzatoare pentru intirzieri sau modificari de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul , pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului(ex – pierderi de bagaje) , obligatii care cad direct in sarcina companiei. In astfel de situatii , pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare , care va despagubi pasagerul in conformitate cu reglementarile internationale.

5.7. Pasagerul poate renunța la biletul de avion cumpărat în orice moment, înainte de data plecării. Indiferent de motivul renunțării, regula presupune ca pasagerului să se aplice o penalizare de 100% din valoarea biletului și a taxelor de aeroport aferente.

Dacă regulile companiei permit condiții de returnare mai avantajoase, agenția va aplica aceste reguli, în favoarea pasagerului.

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

5.9. Pasagerul nu poate utiliza numai părți componente ale zborului aferent biletului cumpărat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se consideră renunțare la bilet și se aplică prevederile din prezentele condiții generale.

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

5.11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.

5.12. În situația în care pasagerul, din vina sa, utilizează doar parțial zborurile înscrise în biletul de avion cumpărat, el nu va putea pretinde despăgubiri de nici un fel agenției sau companiei pentru care s-a emis biletul.

5.13. Pasagerul are obligația să se asigure că este în regulă din punct de vedere al tuturor formalităților necesare călătoriei (poliție, vamă, sănătate, pasaport, viza, etc), agenția neavând nici o răspundere în fața pasagerului din acest punct de vedere. Refuzul la îmbarcare dintr-unul din aceste motive cade în sarcina exclusivă a pasagerului, fără ca acesta să poată pretinde despăgubiri agenției.

5.14. Agenția va informa de bună credință pasagerul asupra formalităților necesare călătoriei solicitate, conform informațiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare, dar nu poate fi făcută responsabilă asupra veridicității acestor informații și nici trasa la răspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar și nu are legătură cu serviciul de emisie a biletului de avion.

5.15. Agenția nu este răspunzătoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului în timpul zborului sau datorită unor modificări de orar, întârzieri ale zborurilor, etc, împrejurări care se află dincolo de controlul și voința agenției.

5.16. Datorită situației create prin cererile masive de azil politic sau ramănerile ilegale în țările din Vest, autoritățile tuturor statelor, chiar în prezenta vizei de intrare eliberată de ambasadele țărilor respective în România, pot refuza fără explicații să permită trecerea frontierei, respectiv îmbarcarea în avion a pasagerului. În astfel de situații, agenției nu i se pot solicita despăgubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datorează faptei unui tert.

5.17. În cazul în care pasagerului i se fură biletul de avion cumpărat, pe baza de declarație pe proprie răspundere și acte doveditoare de la Poliție, el poate solicita agenției emiterea unui duplicat după biletul respectiv, fără a plăti costuri suplimentare, cu acordul companiei aeriene pentru care s-a emis biletul.

VI. RECLAMATII.

6.1. Orice reclamație cu privire la biletul de avion cumpărat se va face în scris, în termen de max 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.

6.2. Reclamațiile care nu sunt făcute în scris nu vor fi luate în considerare.

6.3. Agenția va transmite reclamația respectivă companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar soluția dată va fi aceea dată de compania aeriană, în calitate de proprietară a biletului.

Agenția va informa pasagerul despre soluția dată de companie reclamației, în scris, în termen de 3 zile de la primirea răspunsului de la companie.

În situația în care pasagerul nu este mulțumit cu răspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

6.4. Pasagerul va fi despăgubit direct de către compania aeriană în toate cazurile în care aceasta decide acest lucru, agenția nefiind obligată să intermedieze astfel de despăgubiri.

6.5. Orice reclamație se va face de către pasager în conformitate cu prezentele condiții generale de vânzare a biletelor de avion.

VII. DISPOZITII FINALE

7.1. Prezentele condiții generale sunt realizate în conformitate și se completează cu prevederile CONVENȚIEI DE LA VARSOVIA, în care România este parte semnatară, în conformitate cu prevederile art. 11, alineatul 2 din CONSTITUTIA ROMÂNIEI.

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

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