

CONDITII GENERALE

Condițiile generate de înscriere și participarea la excursiile organizate prin agenția noastră fac parte integrantă din contractul turistic. Condițiile generale devin valabile odată cu semnarea de către solicitant a contractului cadru de comercializare pachete servicii turistice.

Drepturile și obligațiile agenției

Agencia își rezerva dreptul de a modifica sau anula programul turistic în împrejurări datorate cazurilor de forță majoră. Schimbările și modificările anumitor servicii față de conținutul contractului convenit sunt admisibile în anumite condiții speciale.

Agencia poate înlocui hotelul, restaurantul, sau mijlocul de transport cu altele de categorie similară sau superioară, având obligația de a informa turistul înainte de data călătoriei sau în timpul călătoriei, acest fapt necostituit motiv de anulare a călătoriei. Poate să modifice prețul înscris în contract ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist ori a variațiilor cursurilor de schimb aferente pachetelor de servicii turistice.

În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile prevăzute în contract nu este realizată sau agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

1. să ofere turistului alternativă corespunzătoare, fără majorarea prețului.
2. să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate.
3. în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, se asigură, fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

Nu este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin acest contract în următoarele cazuri:

1. când neîmplinirea sau împlinirea defectuoasă a obligațiilor asumate se datorează turistului.
2. când neîmplinirea obligațiilor este atribuită unui tert care nu este parte din contract, iar cauzele nerealizării nu puteau fi prevăzute sau evitate.
3. când neîmplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul de transport, schimbări intervenite din cauze de forță majoră-războaie politice, dezastre, condiții meteorologice etc)

Prețul stabilit nu poate fi majorat în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării. În cazul în care prețul înscris în contract este majorat cu mai mult de 10%, turistul poate rezilia contractul, în termen de 3 zile de la data înștiințării, agenția având obligația de a-i restitui sumele achitate.

În cazul în care agenția se vede nevoită să modifice vreuna din prevederile esențiale ale contractului are obligația să anunțe turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

Drepturile și obligațiile turistului

În cazul în care turistul nu poate participa la călătorie, el poate cesiona contractul sau unei alte persoane care satisface condițiile aplicabile călătoriei în cauză.

Transferul se face în baza unei cereri scrise a titularului contractului care precede rezilierea contractului și încheierea unui alt contract între agenție și terța persoană. Turistul care cedează pachetul de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar, de plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care există posibilitate transferării locului la zbor.

In cazul in care turistul este anuntat de agentie de modificarea unor prevederi esentiale ale contractului, are obligatia sa comunice acesteia, in termen de 5 zile de la primirea instiintarii, hotararea de a opta pentru rezilierea contractului sau acceptarea noilor conditii contractuale:

1. sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara.
2. sa accepte un pachet de servicii inferior, cu rambursarea imediata a diferentei de pret
3. sa i se ramburseze toate sumele achitate.

Nu poate sa solicite despagubiri agentiei in urmatoarele situatii:

1. anularea calatoriei s-a datorat nerealizarii numarului minim de participanti mentionat in program
2. anularea s-a datorat unui caz de forta majora-evenimente intervenite dupa incheierea acestui contract, independente de vointa partilor, imprezibile si inevitabile (greve, demonstratii, calamitati naturale, decizii ale guvernelor si/sau ale unor institutii similare, schimbarea orarelor companiilor de transport etc). Concediile medicale nu reprezinta forta majora.
3. neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate din vina turistului.
4. ambasada refuza acordarea vizei.
5. organele de la frontiera nu permit turistului trecerea granitei unui stat.

Poate rezilia contractul in orice moment, dar in cazul in care rezilierea contractului ii este imputabila turistul are obligatia sa despagubeasca agentia pentru prejudiciu creat astfel:

- 15 Euro pana la 35 zile inainte de plecare
- 10% pentru retragerea intre 35 - 30 zile inaintea plecarii
- 25% pentru retragerea intre 29 - 20 zile inaintea plecarii
- 50% pentru retragerea intre 19 - 14 zile inaintea plecarii
- 75% pentru retragerea intre 13 - 3 zile inaintea plecarii
- 100% pentru retragerea cu 3 zile inainte plecarii

Are obligatia de a achita la receptia hotelului toate taxele neincluse in pretul inscris in contract.

Daca turistul are o reclamatie el trebuie sa o sesizeze prompt, in scris, in timpul calatoriei, ghidului, sau in lipsa acestuia, prestatorului mentionat pe biletul de turism. Daca problema nu poate fi rezolvata, turistul va contacta agentia prin fax sau telefon. In cazul in care turistul considera problema nerezolvata va adresa o reclamatie scrisa agentiei in termen de 2 zile de la terminarea calatoriei si va anexa reclamatia inaintea facuta in timpul calatoriei.

Este responsabil pentru consecintele ce decurg din nerespectarea programului excursiei, pierderea actelor de identitate sau a documentelor de calatorie.

Turistul este obligat sa verifice actele de calatorie si sa sesizeze greselile si neconcordanțele fata de serviciile comandate imediat dupa sesizarea lor. Reclamatii ulterioare nu vor fi luate in considerare.

Turistul este obligat sa respecte locul, data si ora plecarii, locul si orele de intalnire cu ghizii pe tot parcursul desfasurarii excursiei. In caz contrar toate cheltuielile care decurg din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate de catre turist. Daca in timpul calatoriei turistul nu mai doreste sa beneficieze de serviciile achitate sau renunta la unele dintre ele, nu mai poate cere despagubiri.