



CONDIȚII DE PARTICIPARE

LA EVENIMENTE TURISTICE

INTRĂ ÎN VIGOARE LA 28.05.2012.

Cap. I Dispoziții generale.

1.1. Termenii și Condițiile de participare sunt parte integrantă a Contractului în conformitate cu care persoanele vizate au dreptul de a lua parte la un eveniment turistic („Evenimentul”), organizat de Agenție astfel cum a fost descris în materialul promoțional oferit Turistului. Evenimentul turistic este organizat de PremioTravel Holidays SRL, cu sediul în România, Mun. București, sector 6, B-dul Ghencea, nr. 43B, etaj 4 din cadrul Ghencea Business Center, București, număr de înregistrare în Registrul Comerțului București J40/5255/08.05.2012, cod unic de identificare 30165485, capital social 16.000 euro (Agenția).
1.2. Agenția este titulară a Licenței de turism nr. 6489, pentru Agenție de Turism tur-operator.

Cap. II Încheierea Contractului.

2.1. Participantul la Eveniment este o persoană contractantă în numele său sau în numele unei alte persoane, o persoană pe numele căreia a fost încheiat Contractul, inclusiv persoana care a achiziționat drepturile și obligațiile în conformitate cu dispozițiile de la punctul 6.8. de mai jos („Turistul”).
2.2. Contractul se încheie și este valabil la data achitării avansului menționat în Cap. III și trebuie semnat și transmis obligatoriu în termen de 15 zile de la comunicare prin scrisoare recomandată, fax sau email. Netransmiterea culpabilă a contractului în termenul stabilit reprezintă o cauză de reziliere a contractului de către Agenție.
2.3. Programul cuprins în materialul promoțional furnizat de către Agenție, precum și confirmarea emisă de către Agenție cu privire la Eveniment sunt părți integrante ale Contractului.

Cap. III Termeni și condiții de plată.

3.1. În termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data efectuării rezervării de către Turist, acesta este obligat să plătească Agenției un avans în sumă corespunzătoare de 300 lei de persoană dacă călătorește în Uniunea Europeană, din remunerația totală specificată în Contract și comunicată la momentul efectuării rezervării („Prețul”), iar plata finală cu 30 de zile înainte de plecare. Turistii care călătoresc în afara Uniunii Europene (excepție Turcia) vor plăti în 3 rate. Prima rată este de 30% și se plătește în 15 zile de la rezervare, a doua rată este de 30% și se plătește în 40 de zile de la rezervare, iar a treia rată de 40% se plătește cu 65 de zile înainte de plecare.
3.2. Turistul este obligat să plătească restul de Preț, calculat ca diferență între Prețul total indicat în Contract și avansul achitat conform paragrafului precedent, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de Eveniment. Nerespectarea de către Turist a plăților specificate în această secțiune dă dreptul Agenției de a anula rezervările făcute pentru Turist, iar costurile ocazionate de această anulare vor fi suportate de Turist, astfel cum sunt stabilite la punctul 6 de mai jos.
3.3. Prin derogare de la punctele precedente, Agenția își rezervă dreptul de a stabili alte condiții de plată pentru Eveniment, în cazul ofertelor speciale sau ofertele de tip last-minute.
3.4. Pentru a fi validate voucherurile și rezervările, Turistul trebuie să trimită Contractul semnat la Agenție înainte de data plecării în călătorie. În cazul în care contractul semnat nu va fi trimis la Agenție, înaintea datei de plecare, aceasta își rezervă dreptul de a nu valida rezervările făcute pentru Turist.

Cap. IV Servicii și prețuri.

4.1. Turistul se angajează să îndeplinească prestațiile prevăzute în Contract, beneficiile incluse în ofertă și / sau evenimentele din program, ori de câte ori oferta și / sau programul Evenimentului au fost prezentate de către Agenție și livrate către Turist, ca parte integrantă din prezenta.
4.2. Catalogul și alte informații în scris pregătite de Agenție nu constituie o ofertă în sensul Codului Civil. Aceste informații ar trebui să fie considerate ca o invitație de a intra în Contract. Agenția se va îngriji de dotarea profesională necesară cataloage și alte comunicări scrise reflectate în actuala ofertă. Informații actuale cu privire la Agenție (inclusiv orice erată la catalog și lista de prețuri), în special Prețul și o descriere a beneficiilor Evenimentului pot fi găsite pe website-ul Agenției la adresa www.premiotravel.ro.
4.3. Cererile suplimentare menționate de Turist pentru Agenție (de ex: pat matrimonial, cameră de fumători/nefumători, balcon, vedere la mare, etc.), și scris în textul de rezervare, în câmpul „Observații” nu impun o obligație pentru Agenție, acestea depinzând de disponibilitatea din momentul în care se face check-in la hotel, iar acordarea lor nu poate fi garantată. Agenția va depune eforturi pentru a satisface aceste cereri, dacă este posibil.
4.4. Prețurile sunt de obicei exprimate în Lei. În cazul în care ofertele sunt exprimate în altă monedă, prețul total este convertit în Lei, la cursul de schimb a monedei în Banca Națională a României de la data semnării Contractului.
4.5. Serviciile incluse în preț sunt: cazarea, serviciile de masă, biletul de avion, transferuri, asigurarea medicală personală și asigurarea bagajelor, în conformitate cu Contractul. Tarifele includ taxele de aeroport și TVA, cu excepția cazului în care e altfel prevăzut în ofertă.
4.6. Prețurile nu includ taxele de pașaport, viză, comisioane bancare, taxe vamale, deplasarea de la domiciliu la locul de întâlnire și retur și de servicii comandate individual, în timp ce în străinătate nu sunt incluse excursiile locale (opțional), taxele de servicii hoteliere, apeluri telefonice, bagaje, etc.
4.7. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția de turism este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice tariful serviciilor.

Cap. V Modificări ale prețurilor și o gamă de servicii.

5.1. Dacă, din motive independente de voința sa, Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale Contractului (de ex: data plecării cu mai mult de o zi față de data inițială etc.), sub rezerva la punctul 5.4. de mai jos, aceasta are obligația să informeze Participantul cu cel puțin 15 zile înaintea plecării, iar acesta este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta fie pentru:
a) acceptarea noilor condiții ale Contractului sau
b) rezilierea Contractului fără plată de penalități și pentru rambursarea imediată a tuturor sumelor plătite.
5.2. Dacă Turistul, în conformitate cu dispozițiile de la punctul 5.1. Lit. b) reziliază Contractul sau în cazul în care Agenția anulează Evenimentul înaintea datei de plecare, Turistul va avea dreptul, la alegerea sa:
a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
b) să accepte un pachet de servicii de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț; sau
c) să se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea Contractului.
5.3. În cazul în care anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în Contract, iar Agenția a informat Turistul în scris în termen de 15 (cincisprezece) zile premergătoare datei plecării, Turistul nu are dreptul de a pretinde despăgubiri pentru neîndeplinirea prevederilor Contractului inițial. Suma plătită de client va fi restituită integral în caz ca agenția nu realizează numărul minim de persoane. În cazul unor evenimente care sunt efectuate cu transport aerian, numărul minim de participanți este de 80 de persoane.
5.4. Agenția poate să modifice prețul Contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi, ale taxelor și impozitelor care influențează în mod direct activitatea prestatorului din țara respectivă, ori ale cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în Contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
5.5. În cazul în care prețurile stabilite în Contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Turistul poate rezilia Contractul fără nicio obligație față de Agenție în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore de la primirea de informații privind ratele de creștere, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat Turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisi onul.
5.6. În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
a) să ofere Turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate ori superioare.
b) să restituie Turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele prestate efectiv în timpul călătoriei.
c) în cazul în care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Turistului la locul de plecare, ori în alt loc agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
5.7. De asemenea, în cazul anulării parțiale sau totale a serviciilor contractate inițial din vîna Agenției, aceasta va propune alternative, urmând ca Turistul să decidă dacă agreează vreuna din alternativele propuse sau solicită restituirea sumei avansate.
5.8. Agenția informează că, în conformitate cu legislația aplicabilă Contractului, trebuie să se specifice destinația/destinațiile călătoriei turistice, tipul și categoria de hotel în conformitate cu legile din țara lor de reședință. Clasificarea pe stele a unităților de cazare este cea atribuită oficial de către ministerele de resort ale țărilor respective și ca atare, respectă normativele locale. Agenția nu poate fi făcută responsabilă de standardele acestor clasificări sau de atribuirea necorespunzătoare a numărului de stele.
5.9. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Turistului.
b) în cazul în care autoritățile vamale sau aeroportuare refuză imbarcarea Turistului sau nu îi acordă acestuia permisiunea de intrare sau de ieșire dintr-o țară și nu i se pot imputa Agenției costurile suplimentare generate de această situație.
c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor împrejurări sau circumstanțe anormale și impredictibile, independente de voința Agenției sau a prestatorilor de servicii și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, inclusiv a unor situații de forță majoră care intervin înainte sau după începerea călătoriei: modificări de orar sau de itinerar și întârzieri în traficul mijloacelor de transport, schimbări de aeroport sau de program, datorate mișcărilor politice, grevelor, calamităților naturale etc. În aceste cazuri Agenția va depune toate eforturile pentru depășirea situațiilor ivite, dar nu poate fi făcută răspunzătoare pentru suportarea unor cheltuieli suplimentare aferente. Costurile suplimentare induse de aceste modificări îi revin exclusiv Turistului.5.10. Agenția nu poate fi făcută răspunzătoare de pierderea bagajelor sau a obiectelor personale ale Turistului (indiferent de cauză).

5.11. Există unele destinații adventure sau nature explorer, care includ parcuri naționale, rezervații naturale sau zone cu climă extremă (safari, croaziere, incursiuni dincolo de cercurile polare, cățărări, alpinism, dar fără caracter limitativ), în care deși vor fi făcute toate eforturile pentru menținerea programului stabilit, acesta poate fi modificat chiar după stabilirea itinerarului final, datorită reglementărilor autorităților parcurilor naționale, apariției unor condiții meteo nefavorabile (închiderea unor trasee datorată sezonului ploios sau migrării ghețurilor, inundații, alunecări de teren etc.), blocării unor zone de trekking, hiking sau safari, migrației animalelor, sau din cauza unor situații generate de companii aeriene locale sau de către hotelierii din zona respectivă. Noul itinerar va fi adus la cunoștința Turistului imediat ce apar noile schimbări.
5.12. În cazul călătoriilor de grup, insoțitorul de grup poate modifica programul circuitului pe zile, inclusiv ordinea în care se vizitează obiectivele turistice, în funcție de anumite condiții obiective (condiții meteo nefavorabile etc.), dar fără a se afecta structura generală a programului.
5.13. Agenția are obligația să furnizeze în scris Turistului, cu minim 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, dacă este posibil, locul ce urmează să fie ocupat de Turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în Contract;
b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a Agenției și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să-i permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
c) pentru călătoriile minorilor neînsoțitori de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

Cap. VI Retragerea din Contract a Turistului sau schimbarea rezervării.

6.1. Sub rezerva de la punctul 5 de mai sus, fiecare parte, indiferent de motiv, poate din proprie inițiativă, denunța prezentul Contract printr-o notificare scrisă („Notificarea”). Partea care face notificarea va acoperi costurile suportate de către cealaltă parte, în legătură cu retragerea. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, personal cu număr de înregistrare la Agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, sau prin fax la numărul de telefon 021 313 79 82. Cererea de renunțare se consideră a fi primită în prima zi lucrătoare ulterioară confirmării primirii scrisorii recomandate, respectiv primirii faxului.
6.2. Dacă după încheierea Contractului, Turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, acesta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și încheierea unui alt contract. În cazul în care ambele părți sunt de acord cu aceste schimbări, se va încheia un act adițional în care vor fi specificate noile condiții. În orice caz, modificarea se poate face numai după obținerea acordului în scris, condiționat de posibilitatea punerii sale în aplicare și orice astfel de modificare va fi asociată cu necesitatea de a acoperi costurile Agenției.
6.3. Turistul are dreptul să rezilieze contractul în orice moment, în tot sau în parte, cu respectarea clauzelor de penalizare prevăzute mai jos. Penalizările se pot ridica până la 100% din valoarea pachetului turistic.
6.4. În caz de încetare a Contractului de către Turist, Agenția are dreptul de a penaliza Turistul, în totalitate sau o parte din contravaloarea pachetului turistic, în conformitate cu următoarele ipoteze:
a) în cazul încetării contractului de către Turist cu cel puțin 40 zile înainte de începerea evenimentului, Agenția are dreptul la penalizare de 25% din valoarea totală a pachetului turistic.
b) în cazul încetării contractului de către Turist în intervalul de la 39 la 28 de zile înainte de începerea evenimentului, Agenția are dreptul la penalizare de 35% din valoarea totală a pachetului turistic.
c) în cazul încetării contractului de către Turist în intervalul de la 27 la 16 zile înainte de începerea evenimentului, Agenția are dreptul la penalizare de 60% din valoarea totală a pachetului turistic.
d) în cazul încetării contractului de către Turist în intervalul de la 15 la 9 zile înainte de începerea evenimentului, Agenția are dreptul la penalizare de 75% din valoarea totală a pachetului turistic.
e) în cazul încetării contractului de către Turist cu mai puțin de 8 zile înainte de începerea evenimentului, Agenția are dreptul la penalizare de 95% din valoarea totală a pachetului turistic.
6.5. Penalizările prevăzute la punctul 6.4. de mai sus se aplică și în cazul în care Turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru ca nu are actele în regulă, dacă este întors de la graniță de către Poliția de Frontieră sau în orice altă situație datorată Turistului.
6.6. Agenția își rezervă dreptul de a pretinde costurile suportate de Turist în legătură cu retragerea acestuia din Contract, în cazul în care suma reținută de către Agenție nu va acoperi costurile suportate în legătură cu retragerea Turistului din Contract. În cazul în care Turistul reziliază Contractul pentru un motiv care îi este imputabil, Agenția își rezervă dreptul de a cere daune pentru prejudiciul creat acesteia ca urmare a rezilierii în conformitate cu punctul 6.4 litera. e) de mai sus.
6.7. În fiecare caz, prin deducere de către Agenție a costurilor menționate la punctul 6.4. și 6.4 lit. e) de mai sus, Turistul are dreptul de a cere de la Agenție un decont de cheltuieli suportate în legătură cu retragerea sa. Cererea Turistului va fi făcută în scris și trimisă la Agenție personal cu număr de înregistrare la Agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, sau prin fax



la numărul de telefon 021 313 82 55 sau 021 313 79 82. Cererea de renunțare se consideră a fi primită în prima zi lucrătoare ulterioară confirmării primirii scrisorii recomandate, respectiv primirii faxului. Decontul de cheltuieli menționat în alineatul precedent va fi transmis Turistului, în conformitate cu următoarele ipoteze:

a) în cazul retragerii din Contract a Turistului inclusiv ziua a 14-a înainte de eveniment, în termen de 7 (șapte) zile de la data cererii; b) în cazul retragerii din Contract a Turistului, în ziua a 13-a înainte de începerea evenimentului sau mai târziu, în termen de 7 (șapte) zile de la data cererii, cu condiția ca în cazul în care această cerere va fi trimisă Agenției la data evenimentului, Termenul limită pentru pregătirea acestui decont se prelungește până la a 7-a zi de la data evenimentului.

6.8. În cazul în care Turistul nu poate să participe la călătorie, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu Turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul Turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor și numai în baza agreării schimbării de nume de către compania aeriană. Turistul care cedează pachetul de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și costurilor suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Valoarea costurilor suplimentare nu poate depăși suma de 50 lei/rezervare/persoană, iar în acest caz celelalte prevederi ale Contractului nu pot fi schimbate.

6.9. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia, conform punctului 6.4. de mai sus.

6.10. În cazul în care Turistului i se solicită direct de către furnizor, plata unor servicii care erau incluse în serviciul turistic, este obligat să contacteze de urgență Agenția pentru clarificarea situației. În cazul în care Agenția nu a fost contactată imediat la numărul de urgență, aceasta nu poate fi făcută răspunzătoare de rambursarea acestor sume.

6.11. În cazul în care Turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli, care nu pot fi imputate Agenției.

6.12. Turistii sunt obligați, să verifice cu atenție toate actele eliberate; să achite suma convenită a excursiei conform indicațiilor Agenției de turism și să rețină informațiile referitoare la plecarea, precum și indicațiile verbale ale reprezentantului Agenției.

6.13. Fiecare Turist este răspunzător personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pașapoarte, vamale, sanitare etc. ale țării în care călătorește. Cetățenii străini trebuie să se informeze asupra obligativității vizelor la consulatele și ambasadele țărilor în care vor să călătorească.

6.14. Turistul este obligat să prezinte la reprezentantul local din țara de destinație sau, după caz, la recepția unității hoteliere, actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

6.15. Acolo unde este cazul, în locația de destinație, Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție. Turistul va achita aceste sume numai în cazul în care taxele respective nu au fost incluse în prețul pachetului.

6.16. Turistul ajuns la destinație este obligat să sesizeze toate greșelile și neconcordanțele față de serviciile comandate imediat după constatarea lor, pe loc, în scris, atât reprezentantului local al Agenției, cât și direct prestatorului local de servicii (după caz) și, de asemenea, trebuie să se confirme, în scris, preluarea reclamațiilor. Reclamațiile ulterioare nu vor fi luate în considerare. În cazul în care Turistul nu poate face această sesizare într-o limbă de circulație internațională, o va face în limba română și o va data, urmând ca reprezentantul local al Agenției să-i trimită acesteia documentul prin fax/e-mail, iar după traducere, Agenția îl va trimite la reprezentanții săi locali, pentru a fi soluționat.

6.17. Dacă în timpul călătoriei Turistul nu mai dorește să beneficieze de serviciile achitate sau renunță la unele dintre ele, nu mai poate cere despăgubiri. Turistul trebuie ca, în cazul planificării legăturilor, a concediilor, a întâlnirilor de afaceri etc., să ia în considerare posibilitatea unor întârzieri considerabile. Modificarea orarului de zbor în mod imprevizibil, nu poate reprezenta motiv de reziliere a contractului din partea Turistului.

Cap. VII Asigurări.

7.1. Turistul este asigurat pentru insolabilitatea ori falimentul agenției de turism touoperatorare Premio Travel de la carea

contractat Evenimentul la Societatea de Asigurare Omniasig, telefon 0754 071 696 sau 021 231 00 41. Condițiile și termenele în care Turistul poate solicita plata despăgubirilor pentru un astfel de caz de insolabilitate sau faliment al Agenției se regăsesc publicate pe website-ul nostru www.premiotravel.ro

7.2. În polița de asigurare de la 7.1 mai sus nu este inclus costul de anulare a călătoriei. Agenția recomandă ca turiștii să încheie o alta poliță de asigurare separat care să acopere și celelalte cazuri care ar putea duce la anularea de către Turist a Evenimentului contractat. Această asigurare a Riscului de anulare a călătoriei nu este obligatorie. În cazul în care clienții fac asigurare de anulare a călătoriei (STORNO) prin intermediul PremioTravel Holidays, aceștia, în caz de anulare, pot recupera, conform Condițiilor privind asigurarea de anulare a călătoriei (STORNO) eliberate de către Societatea de Asigurare-Reasigurare City Insurance SA, o parte din contravaloarea sumei achitate. Condițiile privind asigurarea de anulare a călătoriei (STORNO) se trimit Clientului odată cu contractul, astfel clienții sunt informați din timp în privința acestor condiții, iar semnarea contractului și/sau plata efectuată în conturile PremioTravel Holidays SRL reprezintă confirmarea citirii și a acceptării acestor Condiții privind asigurarea de anulare a călătoriei (STORNO).

7.3. Condițiile privind asigurarea de anulare a călătoriei (STORNO) și Condițiile privind asigurarea complexă pentru călătorii în străinătate eliberate de către Societatea de Asigurare-Reasigurare City Insurance SA, autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor din România sub nr. RA – 008/10.04.2001, număr operator date cu caracter personal 5851 sunt disponibile și pe site-ul Agenției www.premiotravel.ro.

7.4. În cazul unor evenimente prevăzute în contractul de asigurare menționat mai sus, Turistul ar trebui să urmeze procedurile specificate în Condițiile privind asigurarea de anulare a călătoriei (STORNO) și condițiile privind asigurarea complexă pentru călătorii în străinătate menționate la punctul 7.3 de mai sus.

7.5. În cazul în care Turistul încheie o asigurare legată de călătoria pe care urmează să o efectueze, are obligația de a citi condițiile în care acordă aceste servicii, iar Agenția nu poate fi făcută responsabilă în cazul în care Turistul nu a respectat clauzele prevăzute de compania de asigurări. Relația contractuală este una directă între Turist și compania la care a efectuat respectiva asigurare.

Cap. VIII Reclamații.

8.1. În cazul de neexecutare sau executare necorespunzătoare a contractului de către Agenție, Turistul are dreptul de a depune o plângere în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire atât Agenției, cât și reprezentantului local al Agenției, sau după caz, direct prestatorului local de servicii turistice (conducerea hotelului, restaurantului, etc.) și de asemenea trebuie să se confirme, în scris, preluarea reclamațiilor. În cazul în care turistul nu poate face această sesizare într-o limbă de circulație internațională, o va face în limba română și o va data, urmând ca reprezentantul local al Agenției să-i trimită acesteia documentul prin fax/e-mail, iar după traducere, Agenția îl va trimite la reprezentanții săi locali, pentru a fi soluționat.

8.2. Atât Agenția, cât și reprezentantul local al acesteia 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 7 zile calendaristice de la încheierea călătoriei care trebuie să includă o descriere detaliată a circumstanțelor care stau la baza plângerii, Agenția urmând ca, în termen de 21 zile calendaristice, să comunice Turistului opinia sa și cuantumul eventualelor despăgubiri. Turistul este obligat să arate deficiențele în modul de executare a Contractului și să specifice cerințele sale.

8.3. Agenția va trimite răspuns în scris la plângere prin scrisoare recomandată la adresa indicată în textul plângerii Turistului. Dacă între timp adresa indicată de Turist în conținutul plângerii se schimbă, acesta va notifica imediat Agenția despre acest fapt, în scris, precizând noua adresă. În cazul în care Turistul nu indică adresa acestuia în plângerea formulată, Agenția va trimite răspunsul la plângere la adresa indicată în Contractul semnat cu Turistul.

Cap. IX Responsabilitatea.

9.1. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Turistului; b) în cazul în care autoritățile vamale sau aeroportuare refuza îmbarcarea Turistului sau nu îi acordă acestuia permisiunea de intrare sau de ieșire dintr-o țară, și nu i se pot imputa Agenției costurile suplimentare generate de această situație; c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor împrejurări sau circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința Agenției sau a prestatorilor de servicii și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, inclusiv a unor

situații de forță majoră care intervin înainte sau după începerea călătoriei: modificări de orar sau de itinerar și întârzieri în traficul mijloacelor de transport, schimbări de aeroport sau de program, datorate mișcărilor politice, grevelor, calamităților naturale, etc. În aceste cazuri Agenția va depune toate eforturile pentru depășirea situațiilor ivite, dar nu poate fi făcută răspunzătoare pentru supratărea unor cheltuieli suplimentare aferente. Costurile suplimentare induse de aceste modificări, îi revin exclusiv Turistului; d) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în Contract, iar clauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

9.2. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către Agenția organizatoare a serviciilor cuprinse în Contract, responsabilitatea acestora privind despăgubirea Turistului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în Contract.

9.3. Agenția organizatoare și/sau detașatul nu poate exclude sau nu poate limita responsabilitatea ei pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de rănirea Turistului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței ei.

Cap. X Dispoziții finale și organizatorice.

10.1. Toate documentele de călătorie emise de către Agenție (Voucherele, Biletul de avion, fluturașul ce cuprinde programul detaliat al pachetului turistic, serviciile incluse și penalizările datorate în caz de anulare, reglementari legate de rezervarea și vânzarea biletelor de avion) se consideră ca fiind parte integrantă din prezentul Contract.

10.2. Prin intrarea în Contract, Turistul este obligat să verifice cu atenție toate actele eliberate, să achite suma convenită a excursiei conform indicațiilor Agenției de turism și să rețină informațiile referitoare la plecarea, precum și indicațiile verbale ale reprezentantului Agenției. Fiecare Turist este răspunzător personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pașapoarte, vamale, sanitare, etc. ale țării în care călătorește. Cetățenii străini trebuie să se informeze asupra obligativității vizelor la consulatele și ambasadele țărilor în care vor să călătorească. Turistul este responsabil pentru conformitatea cu aceste reguli și cerințe, și va fi răspunzător pentru nerespectarea acestora.

10.3. Turistul trebuie să aibă un pașaport valabil cel puțin 6 (șase) luni de la încheierea călătoriei și o viză, dacă este necesar.

10.4. Turistul trebuie să respecte instrucțiunile asociate cu Evenimentul, prezentate de organizatori, reprezentanții ai Agenției și / sau companiile aeriene și să respecte regulile de procedură pentru transfer la / de la locul de pornire / oprire și de ședere în unitățile de cazare.

10.5. Prin semnarea Contractului cu privire la perioada de o săptămână sau de două săptămâni nu înseamnă șapte (7) sau 14 (paisprezece) zile de cazare la hotel. Durata de ședere depinde de timpul necesar pentru a ajunge la evenimentele de destinație. Prețul poate include 6 (șase) sau 13 (treisprezece) zile de cazare și hrana adecvată. Dispozițiile prezentei secțiuni se aplică, de asemenea, și pentru alte perioade de călătorie altele decât o săptămână sau două săptămâni.

10.6. Check-in începe la ora 12 (doisprezece) sau 14 (paisprezece) la sosire, și se termină la ora 12 (doisprezece), în ziua de plecare. Până atunci, camerele trebuie să fie eliberate, împreună cu bagajele lor, în caz contrar, Turistul poate fi taxat pentru costurile suportate ca urmare a extinderii șederii sale în camera de hotel.

10.7. Costul tuturor băuturilor la/între mese ale Turistului sunt ale acestuia dacă nu reiese clar din dispozițiile Contractului (cu excepția hotelurilor cu pachet „all inclusive”).

10.8. Toate informațiile conținute în catalog, lista de prețuri și condițiile de participare specificate în Contract, întocmit de către Agenție sunt valabile în ziua publicării lor. Agenția va notifica Turistul de orice modificări în acest sens.

10.9. Înainte de încheierea Contractului, Agenția poate modifica datele cuprinse în catalog, lista de prețuri și de condițiile de participare la evenimentele organizate de către Agenție de călătorie, iar Turistul va fi notificat.

10.10. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

10.11. Litigiile derivând din nerespectarea clauzelor contractuale se vor soluționa pe cale amiabilă. În cazul în care acest lucru nu va fi posibil se va apela la instanțele judecătorești, competența revenind instanței de la sediul Agenției.

10.12. 10.12. Contractul intră în vigoare la data achitării avansului și este valabil până la terminarea perioadei pentru care s-au solicitat serviciile.

10.13. Prin semnarea Contractului pe prima pagină, Turistul declară că a înțeles și este de acord cu prevederile menționate pe verso-ul Contractului, respectiv CONDIȚIILE DE PARTICIPARE la evenimentele turistice.



Oraș, data

Semnătură lizibilă a clientului

PREMIO TRAVEL HOLIDAYS

