

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE-VÂNZARE A BILETELOR DE AVION

Societatea comercială ROXY TRAVEL FAMILY SRL este o AGENȚIE DE TURISM care are în obiectul de activitate rezervări-vânzări de bilete de avion pentru zboruri interne și internaționale, direct sau prin intermediari.

În vederea îndeplinirii acestui capitol de servicii din obiectul sau de activitate, societatea este autorizată de către companiile aeriene care efectuează zborurile: ea acționează numai ca intermediar al acestor companii și se supune regulilor și restricțiilor comerciale impuse de către companiile aeriene, în calitate de prestator direcții.

În continuare vom denumi pe scurt:

Societate Comercială ROXY TRAVEL FAMILY – AGENȚIA; Compania aeriană - COMPANIA

Clientul care rezervă și/sau cumpără biletul de avion - PASAGERUL; Documentul în baza căruia se efectuează zborul - BILETUL DE AVION Rezervarea-vânzarea biletelor de avion se face în următoarele condiții:

I. REZERVĂRI DE LOCURI

Rezervările de locuri pentru zboruri se face cu ajutorul sistemelor internaționale computerizate de rezervari, care permit accesul agenției la baza de date a companiei și rezervarea efectivă a locurilor pentru o anumită cursă în favoarea potențialilor pasageri.

Rezervările sunt gratuite și se fac înaintea datei de plecare.

O dată cu efectuarea rezervării, pasagerul va primi de la agenție, informații referitoare la prețul zborului (valabil la data rezervării), precum și informațiile referitoare la condiții, restricții și reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumpărat în baza respectivei rezervări.

Toate condițiile, regulile și restricțiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriană precum și de alți factori (de ex. Obligația deținerii vizei), independenți de voința agenției. Aceste reguli, precum și prețul biletului de avion, se pot modifica, prin voința celor ce le-au impus, până în momentul cumpărării efective a biletului, fără ca agenția să poată fi făcută în vreun fel răspunzătoare.

II. EMITEREA BILETELOR DE AVION; MODALITĂȚI DE PLATĂ

Emiterea biletelor de avion și plata acestora se face conform condițiilor impuse de către fiecare companie în parte. Pasagerul are obligația să se informeze despre termenul până la care rezervare este valabilă și să se prezinte în termen pentru achitarea biletului, respectiv, să comande emiterea biletului, pentru a intra în posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricând de companie, situația în care agenția va anunța pasagerul despre modificare, fără a putea fi făcută răspunzătoare în vreun fel de către acesta pentru o eventuală anulare a rezervării.

Raportul contractului între agenție și pasager apare în momentul în care pasagerul a achitat biletul de avion și a intrat în posesia acestuia. Înainte de a achita efectiv biletul, pasagerul are obligația să se informeze la agenție despre toate condițiile și restricțiile aplicabile acelui bilet și să citească prezentele condiții generale.

Pasagerul poate plăti biletul de avion în LEU sau EUR, la cursul de schimb față de EUR, utilizat de agenție în ziua respectivă.

III. PREȚURILE BILETELOR DE AVION

Prețurile biletelor de avion comercializate prin agenție sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale, etc. În aceste condiții, fiecare zbor în parte presupune calcularea de către agentul specializat al prețului aplicabil biletului de avion respectiv. Același zbor, cu aceeași companie, în aceleași condiții de călătorie, poate genera prețuri diferite.

Data fiind multitudinea de prețuri aplicabile biletelor de avion, acestea, ca și reguli aplicabile lor, nu pot fi afișate sau publicate. De asemenea, informațiile referitoare la reguli, care provin din comunicările scrise sau direct la agenție, au caracter continuu, modificările pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse și publicate în vreun înscris.

Prețurile de vânzare nu sunt neapărat înscrise pe biletele de avion. Prețurile de vânzare decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie, singura în măsura sa conteste modul de înscriere a unui preț pe un anumit bilet de avion.

Prețul unui bilet de avion devine ferm, împreună cu condițiile aplicabile lui, numai în momentul în care este înscris pe documentul de încasare întocmit de agenție (factură fiscală).

Biletele de avion emise de agenție sunt proprietatea IATA-BSP Romania – în calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, încasările aferente biletelor vândute se decontează către IATA-BSP Romania, drept pentru care agenția nu poate fi făcută răspunzătoare despre modul în care a stabilit prețul unui bilet de avion decât de către acest organism sau de către compania pentru care a emis biletul.

Prețul oricărui bilet de avion presupune condiții, reguli și restricții aplicabile călătoriei la care se referă documentul respectiv în mod special. Pasagerul are obligația să se informeze despre aceste reguli înainte de a cumpăra respectivul bilet. După cumpărarea biletului se consideră că pasagerul a luat cunoștință despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde că nu a fost informat, o dată ce a intrat în posesia biletului de avion. Prețul biletului de avion include taxele de aeroport. Există însă situații, independente de voința agenției, în care, pe parcursul călătoriei i se pot solicita pasagerului și alte taxe, care nu au fost percepute inițial, situație în care agenția nu poate fi făcută răspunzătoare.

Biletele de avion, odata emise, sunt nerambursabile, orice modificare presupune costuri suplimentare.

Daca serviciul turistic este anulat, indepenent de vointa agentiei de turism sau a turistului, in cazuri exceptionale precum pandemii, emidemii, acte de razboi de orice tip (inclusiv razboi civil), evenimente militare, acte de terorism sau sabotaje, revolutii, revolte, greve, acte de vandalism si alte evenimente similare acestora, cu factori de risc sau calatorii in tari/zone pentru care au fost instituite interdictii de calatorie, agentia de turism retine taxe de serviciu (25 eur/persoana), diferenta fiind returnata clientului, daca tariful si conditiile touroperatorului/companiei aeriene, permit rambursarea.

Taxa de serviciu nu se restituie. Aceasta acopera costul serviciilor oferite de catre agentia de turism pentru cautari personalizate si comparatii precum si suportul dupa achizitionare pentru modificare date calatorie, anulare rezervare, etc.

IV. BILETUL DE AVION

Biletul de avion este documentul, înscrisul sau convenția electronică în baza căreia se efectuează zborul. Biletul de avion este emis de agenție, dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.

Pasagerul posesor al biletului cumpărat are obligația de a-l păstra în stare bună și de a-l prezenta la îmbarcare în vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion nu îl îndreptățește pe acesta la primirea unui nou bilet, neefectuarea zborului din acest motiv cade în sarcina exclusivă a pasagerului, fără ca acesta să poată pretinde agenției sau companiei nici un fel de despăgubiri.

Condițiile contractului și informațiile înscrise pe biletul de avion completează prezentele condiții generale. Se consideră ca pasagerul care a intrat în posesia biletului de avion a luat cunoștință de toate aceste informații.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Agenția este răspunzătoare de emiterea corectă a biletelor de avion și de informarea cu buna credință a pasagerului asupra condițiilor aplicabile biletului de avion vândut.

Informarea pasagerilor se va realiza prin afișarea la loc vizibil în agenție a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion, precum și prin prezentarea, la cererea expresă a pasagerului, a condițiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului în cauză, fără a fi nevoie de o semnătură a pasagerului care să certifice că a fost informat.

Pasagerul este obligat să citească prezentele condiții generale afișate în agenție înainte de a cumpăra biletul de avion. Biletul odată cumpărat se presupune că pasagerul a luat cunoștință despre informațiile legate de biletul respectiv, el nemaiputând să invoce ulterior necunoașterea acestora și să pretindă eventualele despăgubiri agenției.

Pasagerul este obligat să se prezinte la îmbarcarea pentru zbor cu cel puțin 2 ore înainte de ora plecării, pentru a i se putea întocmi formalitățile necesare, iar în cazuri speciale, conform informațiilor oferite de agenție.

Agenția nu este răspunzătoare și nu i se pot pretinde despăgubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții:

- 1. Pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare (2 ore înainte de ora plecării înscrisă pe bilet)**
- 2. Pasagerul este refuzat la îmbarcare datorită unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa vizei de intrare în țara de destinație, viza falsă, pașaport cu interdicție, etc.) sau în situația unui refuz nejustificat al autorităților de a permite călătoria.**
- 3. Alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, pe care agenția nu le putea prevedea sau evita**

Agenția nu este răspunzătoare pentru întâzieri sau modificări de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul de avion, pentru calitatea zborului sau pentru serviciul aferent zborului (de exemplu, pierderi de bagaje), obligații care cad direct în sarcina companiei. În astfel de situații, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despăgubi pasagerul în conformitate cu reglementările internaționale.

Pasagerul poate renunța la biletul de avion cumpărat în orice moment, înainte de data plecării. Indiferent de motivul renunțării, regula presupune ca pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului și a taxelor de aeroport aferente. Dacă regulile companiei permit condiții de renunțare mai avantajoase, agenția va aplica aceste reguli, în favoarea pasagerului.

Pasagerul poate modifica biletul inițial cumpărat în condițiile stabile 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.

Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terțe persoane.

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

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

Pasagerul are obligația să se asigure că este în regulă din punct de vedere al tuturor formalităților necesare călătoriei (politice, vamă, sănătate, pașaport, viză, 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.

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 verdictității 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 emitere a biletului de avion.

Agencia nu este raspunzatoare pentru pagube sau ramannerile ilegale în țările din Vest, autoritățile tuturor statelor, chiar în prezența 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 cazul în care pasagerului i se fură biletul de avion cumpărat, pe baza de declarație pe propria 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. RECLAMAȚII

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

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

Agencia 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. Agencia va informa pasagerul despre soluția dată de companie reclamației, în scris, în termen de 3 zile de la primirea răspunsului primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

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

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

VII. DISPOZIȚII FINALE

Prezentele condiții generale sunt relizate în confomitate și se completează cu prevederile CONVENȚIEI DE LA VARȘOVIA, în care România este parte semnatară, în conformitate cu prevederile art. 11, aliniatul 2 din CONSTITUȚIA ROMÂNIEI.

Afișarea în agenție a prezentelor condiții generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se consideră ca pasagerul care a cumpărat biletul de avion a luat la cunoștință conținutul acestor condiții și el nu va mai putea invoca necunoașterea lor în lipsa de informare. Prezentele condiții generale vor fi aplicabile și opuzibile terților în toate situațiile stipulate în cuprinsul lor.

Atentie! Daca sejurul contine doua sau mai multe zboruri ale uneia sau mai multor companii aeriene si fiecare zbor este tratat ca un serviciu separat, companiile aeriene nu coopereaza in organizarea unei astfel de calatorii.

Achizitionarea de bilete pentru aceasta calatorie nu reprezinta achizitia unui singur bilet de avion pentru mai multe zboruri, cu una sau mai multe conexiuni. Atunci cand se decide cumpararea biletelor de avion pentru acest sejur, turistul va efectua o rezervare pentru fiecare bilet separat, al uneia sau mai multor companii aeriene.

Avand in vedere ca turistul achizitioneaza bilete separate pentru fiecare zbor ca parte a Calatoriei poate sa apara riscul anularii unui zbor, intarzierea sau schimbarea orei, astfel incat poate rezulta incapacitatea de a utiliza conexiunea ulterioara sau conexiunile Calatoriei.

In astfel de cazuri neprevazute turistul va primi de la Roxy Travel Family, fara costuri suplimentare, tot suportul necesar in a gasi variante alternative fara diferenta de tarifar sau cu diferente cat mai mici de tarifar existente in momentul efectuarii noilor cautari. Clientul se obliga sa achite aceste diferente aparute , Agencia se obliga sa nu perceapa nici o taxa de serviciu pentru noile cautari efectuate.

PASAGER,

Am luat la cunostinta.