

## **CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION DE CĂTRE COMPANIA TRAVIOLI TOUR**

Societatea Comercială TRAVIOLI TOUR SRL este o AGENȚIE DE TURISM care are în obiectul de activitate rezervări – vânzări de bilete de avion pentru zboruri interne și internaționale.

În vederea îndeplinirii acestor servicii din obiectul său 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 prestatori direcți.

În continuare, vom denumi pe scurt :

Societatea Comercială =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 билетelor de avion se face în următoarele condiții:

### **Art I. REZERVĂRI DE LOCURI**

1.1. Rezervările de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internaționale computerizate de rezervări, și/sau ale companiilor aeriene care permit accesul agenției la baza de date a companiei și rezervarea efectivă a locurilor pentru o anumită cursă în favoarea potențialilor pasageri.

1.2. Rezervările sunt gratuite și se fac înaintea datei de plecare.

1.3. Odată cu efectuarea rezervării, pasagerul va primi de la agenție informații referitoare la prețul de vânzare al biletului (valabil la data rezervării incluzând și taxele de aeroport, taxe combustibil, alte taxe similare, tarifele de servicii ale companiei TRAVIOLI TOUR), 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 stabilite de compania aeriană, de politica de tarife de serviciu a companiei TRAVIOLI TOUR, precum și de alți factori externi (de ex. obligația deținerii vizei), independent de voința agenției.

### **Art II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITĂȚI DE PLATĂ**

2.1. Emiterea билетelor de avion rezervate și plata acestora se fac conform condițiilor stabilite de către fiecare companie în parte. Agenția informează pasagerul despre termenul până la care rezervarea sa este valabilă pentru ca acesta să se poată prezenta în termen pentru achitarea biletului și a intra în posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricând de companie, situație în care agenția va anunța pasagerul

despre modificare, fără a putea fi însă făcută răspunzătoare în vreun fel de către acesta pentru o eventuală anulare.

2.2. Raportul contractual 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 aceluși bilet și să citească prezentele condiții generale.

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

### **Art III. PREȚURILE BILETELOR DE AVION**

3.1. Prețurile biletelor de avion comercializate prin agenție sunt rezultatul unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, taxe ale companiilor aeriene, tarife speciale, tarif de serviciu al companiei TRAVIOLI TOUR, 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 poate genera prețuri diferite în funcție de clasa de confort sau de momentul emiterii biletului.

Dată fiind multitudinea de prețuri aplicabile biletelor de avion, acestea, ca și regulile aplicabile lor, nu pot fi afișate sau publicate. De asemenea, informațiile referitoare la reguli, care provin din comunicările scrise sau transmise computerizat de către companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agenție, au un caracter continuu, modificările pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse și publicate în vreun înscris.

3.2. Prețul de vânzare al biletului de avion este ferm după ce clientul la comandă și agenția a emis biletul, iar contravaloarea acestuia este înscrisă în factura fiscală emisă de agenție.

3.3. Pentru serviciile prestate, compania TRAVIOLI TOUR aplică Tarife de Serviciu diferite în funcție de complexitatea serviciului respectiv și denumite pe scurt TS :

Aceste TS nu sunt returnabile în caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

3.4. Biletele de avion emise de agenție sunt proprietatea companiilor aeriene, 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.

3.5. Prețul biletului de avion include de regulă taxele de aeroport, taxe combustibil, alte taxe similare și TS. Există însă situații, independente de voința agenției, în care, după emiteria biletului sau aparute ulterior datei de emiterie a biletului, pe parcursul călătoriei se pot solicita pasagerului și alte taxe, care nu au fost percepute inițial, situație în care agenția nu poate fi făcută răspunzătoare.

### **Art IV. BILETUL DE AVION**

4.1. 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.

4.2. Condițiile contractului și informațiile înscrise pe biletul de avion (în forma scrisă sau cu acces electronic la acestea) completează prezentele condiții generale. Se consideră că pasagerul care a intrat în posesia biletului de avion a luat la cunoștință de toate aceste informații.

## **Art V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

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

5.2. Informarea pasagerilor se va realiza, fără a fi necesară o semnătură de luare la cunoștință, astfel:

5.2.1 prin afișarea la loc vizibil în agenție a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion precum și prin comunicarea de către reprezentantul agenției a condițiilor, penalizărilor și restricțiilor de folosire, modificare sau anulare a biletului de avion și/sau a rezervărilor efectuate.

5.2.2 în cazul în care pasagerul comunică reprezentantului agenției că intenționează să transporte: animale, pasări și/sau obiecte cu regim special (arme, muniție, substanțe explozive, corozive, etc.) reprezentantul agenției va informa pasagerul asupra condițiilor speciale și restricțiilor de transport a acestora, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și în conformitate cu reglementările companiei aeriene

5.3 Reprezentantul Agenției va comunica pasagerului că are obligația să citească prezentele condiții generale afișate în agenție înainte de a cumpăra biletul de avion. Biletul de avion odată cumpărat se presupune că pasagerul a luat la cunoștință despre toate informațiile legate de biletul respectiv, el nemaiputând să invoce ulterior necunoașterea acestora și să pretindă eventuale despăgubiri agenției.

5.4. Pasagerul are obligația să se prezinte la ghișeele din aeroport ale companiei pentru înregistrarea și predarea bagajelor (check-in) cu cel puțin 2 ore înainte de ora plecării, urmând ca ulterior să îndeplinească toate celelalte formalități necesare. Unele companii aeriene sau aeroporturi pot, în anumite situații, să solicite prezența la aeroport mai devreme, drept pentru care pasagerul are obligația să solicite, cu 24 ore înainte de plecare, informații la companie sau la aeroport referitoare la timpul de prezentare la check-in.

5.5. Agenția nu este răspunzătoare și nu își poate pretinde despăgubiri pentru că pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții (individuale sau cumulate):

5.5.1 această măsură este necesară pentru a respecta orice reglementare națională sau internațională valabilă,

5.5.2 transportul pasagerului sau al bagajelor pasagerului ar putea pune în pericol sau afecta securitatea, sănătatea sau starea materială, respectiv confortul altor pasageri sau a echipajului,

5.5.3 starea mentală sau psihică a pasagerului, inclusiv faptul că se afla sub influența alcoolului sau a drogurilor, reprezintă un risc pentru pasager, pasageri, echipaj sau proprietăți,

5.5.4 pasagerul a avut o conduită necorespunzătoare pe parcursul unui alt zbor și este posibil ca un asemenea comportament să se repete,

5.5.5 pasagerul a refuzat să se supuna verificării de securitate,

5.5.6 pasagerul nu achitat prețul, taxele sau cheltuielile aplicabile,

5.5.7 pasagerul nu detine documente de călătorie valabile, pasagerul încearcă să intre într-o țară pe care are doar dreptul să o tranziteze sau pentru care nu are documente de călătorie valabile, pasagerul distruge documentele de călătorie în timpul zborului sau refuza să predea documentele de călătorie echipajului de zbor – contra unei confirmări scrise – atunci când i se cere acest lucru,

5.5.8 pasagerul prezinta un bilet care a fost achiziționat ilegal, a fost cumpărat de la o entitate, alta decât noi sau agentul nostru autorizat, sau a fost declarat pierdut sau furat sau dacă nu poate dovedi că este persoana menționată pe bilet,

5.5.9 pasagerul nu respecta reglementarile și instrucțiunile în vigoare cu privire la siguranță și securitate

5.5.10 pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare (2 ore înainte de ora plecării înscrisă pe bilet), conform art. 5.4 de mai sus

5.5.11 pasagerul este refuzat la îmbarcare datorită unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru țara de destinație, viza falsă, pașaport cu interdicție, etc) sau în situația oricărui refuz nejustificat al autorităților de a permite călătoria.

5.5.12 alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, pe care agenția nu le putea prevedea sau evita (ex. falimentul companiei aeriene)

5.6 Agenția nu este răspunzătoare pentru întâzieri sau modificări de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (ex – 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.

5.7 Dacă pasagerul renunța la biletul de avion cumpărat, înainte sau după începerea calatorei, acesta are dreptul la rambursarea parțială a pretului plătit, după ce se deduc taxele de penalizare, inclusiv TS și dacă tariful și condițiile acestuia, stabilite de companie, permit rambursarea. Pasagerul poate modifica biletul inițial cumpărat în condițiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul cu plata unor diferențe de preț stabilite de compania aeriană, inclusive a TS pentru modificarea rezervării.

5.8 Pasagerul nu poate utiliza numai părți componente ale zborului aferent biletului cumpărat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se consideră renunțare la bilet și i se aplică prevederile din prezentele condiții generale. Biletul este netransferabil unei alte persoane.

5.9 Neprezentarea la zbor presupune pierderea călătoriei, cu o penalizare de până la 100% din valoarea biletului, în conformitate cu reglementările companiei și ale prezentelor Condiții Generale.

5.10 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.

5.11 Pasagerul are obligația să se asigure că este în regulă din punct de vedere al tuturor formalităților necesare călătoriei (poliție, 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.

5.12 Agenția va informa de buna 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 trasă la răspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar și nu are legătură cu serviciul de emiteră a biletului de avion.

5.13 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.

5.14 Datorită situației create prin cererile masive de azil politic sau rămănerile 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 astfel de situații, agenției nu i se pot solicita despăgubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datorează faptei unui terț.

5.15 În cazul în care pasagerului i se fură biletul de avion cumpărat (în cazul biletelor de hârtie), pe baza de declarație pe proprie răspundere și acte doveditoare de la Poliție, el poate solicita agenției emiteră a unui duplicat după biletul respectiv, în schimbul plății unei taxe stabilite de către compania aeriană.

5.16 Agenția se obligă să ofere pasagerilor care achiziționează bilete de avion cel puțin informații despre (nu în formă scrisă):

Natura zborului: Regulat/charter/low fare (rezervare efectuată în altă parte decât în CRS)/ Costul biletului defalcat: preț de bază, taxe aeroport, taxa de serviciu etc./ Condițiile tarifare ale biletului/ Posibilitatea de a se modifica datele de călătorie și în ce condiții/ Posibilitatea de a se rambursa parțial sau total contravaloarea biletului și în ce condiții/ Condițiile de emiteră a biletului cu un minim de timp în avans/ Tip bilet emis: electronic/ paper/ Cantitatea de bagaje pe care pasagerul are dreptul să o transporte gratuit, atât ca bagaj de mână, cât și ca bagaj de cală, precum și costul/kg a bagajului ce depășește greutatea admisă/ Orele de operare, decolare, aterizare, escală/Itinerariul de zbor/ Compania aeriană care operează pe ruta solicitată/ Timpul minim necesar de prezentare la ghiseul de îmbarcare/ Informații în cazul pierderii biletului/ Moneda de emiteră a biletului: RON/EURO/ Modalitatea de plată: cash, card, factură/ Nivelul taxelor de serviciu pentru Emiteră a biletului, Reemiteră, Schimbare dată de rezervare, Rambursare totală sau parțială a biletului, alocarea locului în avion.

Agentia se obliga sa aduca la cunostinta pasagerului identitatea transportatorului iar in cazul modificari/schimbarii acestuia se oblige sa informeze pasagerul.

Agentia se oblige sa aduca la cunostinta precizari cu privire la transportul copiilor neînsoțiți, a persoanelor cu handicap, femeilor gravide, persoanelor bolnave sau altor persoane care necesită asistență specială

După emiteră a biletului de călătorie, toată responsabilitatea privind efectuarea călătoriei, inclusiv în ceea ce privește transportul, întârzierea livrării, deteriorarea sau pierderea bagajelor care aparțin pasagerilor, revine companiei aeriene în conformitate cu reglementările și legislația în vigoare. Responsabilitatea pentru pierderea, întârzierea sau deteriorarea bagajelor este limitată, cu excepția cazurilor în care, în prealabil s-a făcut o declarație specială de valoare și s-au plătit taxele aferente. În

conformitate cu Convenția de la Varșovia ,pentru majoritatea calatoriilor internationale (inclusiv tronsoanele interne ale acestora) obligatia transportatorului este limitata la suma de aproximativ 20USD/kg pentru bagajele inregistrate(de cala) si 400USD/pasager pentru bagajele neinregistrate (bagaje de mana).Pentru pasagerii care calatoresc numai in interiorul SUA, legile federale prevad ca suma sa fie de cel putin 2.800USD/pasager.

Atunci cand se aplica Convenția de la Montreal (in cazul transportatorilor din Comunitatea Europeana) ,in cazul distrugerii,pierderii,deteriorarii sau intarzierii bagajelor,in majoritatea cazurilor se aplica cele "1000 de Drepturi Speciale de Tragere"(aproximatix 1.200EUR, respectiv 1.470USD) per pasager.

Anumiti transportatori nu isi asuma raspunderea pentru transportul obiectelor fragile,de valoare sau perisabile.Informatii suplimentare pot fi obtinute de la transportator.

Se recomandă pasagerilor verificarea condițiilor de călătorie cu 24 de ore înainte de data de operare. (call center aeroport, site companie transportatoare, agenție de turism).

## **Art VI. RECLAMAȚII**

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, anexand toate documentele pe care le are si sint relevante.

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 lucratoare de la primirea răspunsului de la companie.

In 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.

## **Art VII. NOI REGULI ALE UNIUNII EUROPENE PRIVIND SECURITATEA PE AEROPORTURI**

Pentru a vă proteja împotriva noilor amenințări cu explozibili lichizi, Uniunea Europeană (UE) a adoptat o serie de reguli care restricționează cantitatea de lichide pe care le puteți trece prin punctele de control de securitate. Aceste reguli se aplică la toți pasagerii care pleacă de pe aeroporturi din UE indiferent de destinația acestora.

Aceasta înseamnă că la punctele de control de securitate se vor face verificări legate de substanțele lichide pe care doriți să le transportați, suplimentar față de alte obiecte interzise. Totuși, noile reguli nu limitează cantitatea de lichide pe care le puteți cumpăra din magazinele aflate dincolo de locul unde prezentați taloanele de îmbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriana din UE.

Noile reguli se aplică începând din 6 Noiembrie 2006, pe toate aeroporturile din UE, precum și din Norvegia, Islanda și Elveția, și sunt valabile până la o înștiințare în prealabil cu toate modificările prezente la aceasta data și cele viitoare.

## CE ESTE NOU?

### Când împachetați

Vi se va permite să luați doar cantități mici de lichide în bagajul de mână. Aceste lichide trebuie să fie în recipiente individuale de maximum 100 mililitri fiecare. Trebuie să puneți aceste recipiente într-un ambalaj din material plastic transparent, care se poate reînchide, dar nu mai mult de un litru per pasager.

### La aeroport

Pentru a veni în ajutorul operatorilor de control de securitate, trebuie:

- să prezentați operatorului pentru examinare toate lichidele pe care le aveți, în punctele de control;
- să dezbrăcați jacheta și/sau pardesiul. Acestea vor fi controlate separat;
- să scoateți computerele portabile și alte echipamente electrice mari din bagajul de mână. Acestea vor fi scanate separat.

### Lichidele includ:

- apa și alte bauturi, supe, siropuri
- creme, loțiuni și uleiuri
- parfumuri
- spray-uri
- geluri, inclusiv geluri de păr și de baie
- conținutul ambalajelor presurizate, inclusiv spuma de ras, alte spume și deodorante
- paste, inclusiv pasta de dinți
- amestecuri lichid-solide
- mascara
- orice alt articol cu consistență similară

## CE NU SE SCHIMBĂ?

### Dumneavoastră încă puteți:

- să împachetați lichide în bagajele de cală – noile reguli se aplică doar pentru bagajele de mână;

- să luați în bagajul de mână medicamente și substanțe pentru dietă, inclusiv hrană pentru copii, pentru folosință în timpul călătoriei. Vi se va cere rețeta;
- să cumpărați lichide cum ar fi băuturi sau parfumuri ori dintr-un magazin de pe un aeroport din UE, situat înainte de locul unde prezentați talonul de îmbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriană din UE.

Dacă sunt vândute în ambalaje speciale, sigilate, nu le deschideți înainte de a vi se face controlul de securitate altfel, conținutul acestora poate fi confiscat. (Dacă sunteți în tranzit printr-un aeroport, nu deschideți ambalajul înainte de controlul de securitate la aeroportul de transfer, sau la ultimul, dacă tranzitați mai mult decât odată).

- Este foarte important ca atunci când faceți cumpărături în tranzit sau la bordul avionului să vă asigurați că respectați prevederile vamale ale aeroportului de destinație finală. Nerespectând aceste prevederi puteți fi amendat sau judecat sau să nu vi se permită intrarea în țara respectivă, iar agenția sau compania nu au nici o responsabilitate.

Dacă aveți orice îndoială, vă rugăm să întrebați la compania aeriană sau la agenția de turism înainte de călătorie.

De asemenea, vă rugăm să cooperați cu personalul companiei, cât și cu cel de securitate din cadrul aeroportului.

#### **Art VIII. DISPOZIȚII FINALE**

8.1. Prezentele condiții generale sunt realizate în conformitate și se completează cu prevederile CONVENȚIEI DE LA VARȘOVIA, în care România este parte semnatară, în conformitate cu prevederile art. 11, alineatul 2 din CONSTITUȚIA ROMÂNIEI și cu reglementările UE în vigoare.

8.2. Afișarea în agenție a prezentelor condiții generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se consideră că pasagerul care a cumpărat biletul de avion a luat la cunoștință despre conținutul acestor condiții și el nu va mai putea invoca ulterior necunoașterea lor sau lipsa de informare.

8.3. Prezentele condiții generale vor fi aplicabile și opozabile terților în toate situațiile stipulate în cuprinsul lor.

#### **TRAVIOLI TOUR**