

CONDIȚII GENERALE PENTRU REZERVAREA ȘI VÂNZAREA BILETELOR DE AVION

Societatea comercială TOURECO SRL este o agenție de turism ce se ocupă cu rezervarea și vânzarea biletelor de avion pentru zboruri interne și internaționale, fie direct, fie prin intermediari.

Pentru a oferi acest serviciu, societatea este autorizată de către companiile aeriene care operează aceste zboruri. TOURECO SRL acționează exclusiv în calitate de intermediar între pasageri și companiile aeriene, respectând reglementările și restricțiile comerciale impuse de acestea, în calitate de prestator de servicii.

Termeni utilizați în continuare:

- Societatea Comercială _____ AGENȚIA
- Compania Aeriană _____ COMPANIA
- Clientul care rezervă și/sau cumpără biletul de avion _____ PASAGERUL
- Documentul care validează zborul _____ BILETUL DE AVION

Rezervarea-vânzarea biletelor de avion se face în următoarele condiții:

I. REZERVAREA LOCURILOR

Rezervările de locuri pentru zboruri se efectuează prin intermediul sistemelor internaționale informatizate de rezervare, care permit agenției să acceseze baza de date a companiei aeriene și să rezerve locuri pentru o anumită cursă, în favoarea pasagerilor potențiali.

În momentul ofertării, anterior rezervării, pasagerul va primi din partea agenției informații legate de prețul zborului (valabil la momentul efectuării rezervării), precum și detalii despre condițiile, restricțiile și regulile aplicabile biletului de avion ce poate fi achiziționat pe baza acestei rezervări.

Toate condițiile, regulile și restricțiile legate de biletul de avion sunt stabilite de compania aeriană, precum și de alți factori externi (exemplu: obligativitatea deținerii vizei), care nu depind de agenție. Aceste condiții, împreună cu prețul biletului, pot fi modificate de către cei care le impun, până la momentul achiziționării efective a biletului, fără ca agenția să fie responsabilă pentru aceste modificări.

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 stabilite în baza unui sistem complex ce include reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale etc. Astfel, fiecare zbor necesită calcularea prețului aplicabil de către un agent specializat. Același zbor, cu aceeași companie și aceleași condiții de călătorie, poate avea prețuri diferite.

Având în vedere diversitatea prețurilor disponibile pentru biletele de avion, acestea, precum și regulile aplicabile, nu pot fi afișate sau publicate. Informațiile despre reguli, primite fie prin comunicări scrise, fie direct la agenție, pot suferi modificări continue și sunt supuse schimbărilor permanente, astfel încât nu pot fi traduse sau publicate într-un document oficial.

Prețurile de vânzare nu sunt întotdeauna menționate direct pe biletele de avion. Acestea derivă din regulile stabilite de compania aeriană pentru emiterea biletelor, iar compania aeriană este singura autoritate în măsură să conteste modul în care este indicat un preț pe un anumit bilet.

Prețul fiecărui bilet de avion include condiții, reguli și restricții specifice călătoriei pentru care a fost emis. Pasagerul este responsabil să se informeze despre aceste reguli înainte de a achiziționa biletul. După ce biletul este cumpărat, se consideră că pasagerul a fost pe deplin informat despre toate aceste condiții, iar ulterior nu mai poate solicita că nu a fost la curent cu ele, o dată ce a intrat în posesia biletului.

Prețul final al biletului de avion, împreună cu condițiile sale, devine ferm doar atunci când este înregistrat pe documentul de încasare emis de agenție (factura fiscală).

Biletele de avion emise de agenție sunt proprietatea IATA-BSP Romania, care reprezintă companiile aeriene membre. Plățile pentru biletele vândute sunt decontate către IATA-BSP Romania, ceea ce înseamnă că agenția nu poate fi trasă la răspundere pentru stabilirea prețului unui bilet decât de către acest organism sau de către compania aeriană pentru care a fost emis biletul.

Prețul fiecărui bilet de avion include taxele de aeroport, dar pot exista situații în care, pe parcursul călătoriei, pasagerului i se pot solicita taxe suplimentare care nu au fost incluse inițial. În acest caz, agenția nu poate fi considerată responsabilă.

IV. BILETUL DE AVION

Biletul de avion reprezintă documentul, înscrisul sau convenția electronică pe baza căreia se efectuează zborul. Deși biletul este emis de agenție, acesta rămâne proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.

Pasagerul care deține biletul are obligația să-l păstreze în condiții bune și să-l prezinte la îmbarcare pentru a fi admis la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului nu îl îndreptățește pe pasager la eliberarea unui nou bilet. Neefectuarea zborului din această cauză este responsabilitatea exclusivă a pasagerului, iar acesta nu poate solicita despăgubiri de la agenție sau de la compania aeriană.

Condițiile contractuale și informațiile înscrise pe biletul de avion completează prezentul set de condiții generale. Se consideră că pasagerul care a intrat în posesia biletului a luat la cunoștință toate aceste informații.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Agenția este responsabilă pentru emiterea corectă a biletelor de avion și pentru informarea cu bună credință a pasagerilor cu privire la condițiile aplicabile biletului vândut.

Informarea pasagerilor se face prin afișarea pe site-ul agenției a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion și, la cererea expresă a pasagerului, prin furnizarea condițiilor speciale de transport ale companiei aeriene, aplicabile zborului respectiv, fără a fi necesară semnătura pasagerului pentru confirmarea că a fost informat.

Pasagerul are obligația de a citi aceste condiții generale înainte de a cumpăra biletul de avion. Odată cumpărat biletul, se consideră că pasagerul a luat la cunoștință toate informațiile legate de acesta și nu mai poate invoca necunoașterea acestora pentru a solicita despăgubiri agenției.

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

Agenția nu este responsabilă și nu poate fi obligată la despăgubiri în următoarele situații, în care pasagerul nu a efectuat zborul:

- Pasagerul nu s-a prezentat la îmbarcare la timp (cu cel puțin 2 ore înainte de ora plecării indicată pe bilet).
- Pasagerul a fost refuzat la îmbarcare din cauza unor probleme legate de documentele sale personale (de exemplu, lipsa vizei de intrare în țara de destinație, viza falsă, pașaport cu interdicție, etc.), sau a unui refuz nejustificat al autorităților de a permite călătoria.
- Alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, care nu puteau fi prevăzute sau evitate de agenție.

Agenția nu este responsabilă pentru întârzierile sau modificările de orar ale companiei aeriene, pentru calitatea zborului sau pentru serviciile aferente acestuia (de exemplu, pierderea bagajelor), aceste obligații revenind direct companiei aeriene. În astfel de situații, pasagerul trebuie să contacteze direct compania transportatoare, care va despăgubi pasagerul conform reglementărilor internaționale aplicabile.

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

Pasagerul poate modifica biletul inițial conform condițiilor stabilite de compania aeriană pentru fiecare caz în parte. De regulă, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inițial, însă dacă compania permite condiții mai favorabile, agenția va aplica aceste condiții pentru beneficiul pasagerului.

Biletul de avion nu poate fi transferat unei terțe persoane.

Neprezentarea la zbor duce la pierderea biletului de avion, iar pasagerul va suporta o penalizare de 100% din valoarea biletului.

În cazul în care pasagerul, din vina sa, utilizează doar parțial zborurile incluse în bilet, nu va putea solicita despăgubiri agenției sau companiei aeriene.

Pasagerul are obligația de a se asigura că îndeplinește toate formalitățile necesare călătoriei (politice, vamale, de sănătate, pașaport, viză etc.), agenția neavând nicio responsabilitate în acest sens. Refuzul la îmbarcare din cauza neîndeplinirii acestor condiții cade exclusiv în sarcina pasagerului, fără a putea solicita despăgubiri agenției.

Agenția va informa pasagerul cu bună credință despre formalitățile necesare călătoriei, conform informațiilor din sistemul de rezervare. Totuși, agenția nu poate fi trasă la răspundere pentru exactitatea acestor informații sau pentru a le fi oferit, întrucât serviciul de informare este suplimentar și nu face parte din serviciul de emitere a biletului.

Agenția nu este responsabilă pentru daune sau pentru rămânerea ilegală a pasagerului în țările din Vest, deoarece autoritățile statelor respective, chiar în prezența vizei de intrare emisă de ambasadele respective în România, pot refuza fără explicații trecerea frontierei sau îmbarcarea în avion.

În cazul furtului biletului de avion, pasagerul poate solicita agenției un duplicat al acestuia, pe baza unei declarații pe proprie răspundere și a documentelor justificative emise de Poliție, fără a suporta costuri suplimentare, cu acordul companiei aeriene pentru care a fost emis biletul.

VI. RECLAMAȚII

Orice reclamație referitoare la biletul de avion achiziționat trebuie formulată în scris, în termen de cel mult 7 zile de la data evenimentului reclamat. Reclamațiile verbale sau care nu sunt transmise în scris nu vor fi luate în considerare.

Agenția va transmite reclamația către compania aeriană pentru care a fost emis biletul, iar soluția va fi furnizată de compania aeriană, în calitate de proprietară a biletului. Agenția va informa pasagerul despre răspunsul primit de la compania aeriană în termen de 3 zile de la primirea acestuia. Dacă este necesar, pasagerul va trebui să se adreseze direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

În toate cazurile în care pasagerul solicită despăgubiri, acestea vor fi acordate direct de compania aeriană. Agenția nu este obligată să intervină în procesul de acordare a despăgubirilor.

Toate reclamațiile trebuie să fie depuse de pasager în conformitate cu condițiile generale de vânzare a biletelor de avion.

VII. DISPOZIȚII FINALE

Prezentul set de condiții generale este întocmit în conformitate cu și se completează cu prevederile **Convenției de la Varșovia**, în care România este parte semnatară, în conformitate cu articolul 11, alineatul 2 din **Constituția României**.

Afișarea acestor condiții generale pe site-ul agenției impune obligația pasagerului de a le citi. Se consideră că pasagerul care a achiziționat biletul de avion a fost informat asupra conținutului acestora și nu va mai putea invoca necunoașterea lor, în cazul în care nu a fost suficient informat.

Prezentele condiții generale se aplică și pot fi invocate față de terți în toate situațiile reglementate de acestea.