

Termeni și condiții

General

1. Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a efectua modificări programului (efectuându-l în integralitatea lui) și serviciilor (autocar, hotel, restaurant etc.), oferind servicii similare/de aceeași categorie.
2. Agenția de turism nu este răspunzătoare în cazurile de forță majoră sau în unele împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita. Situațiile datorate grevelor, cutremurelor, a vremii (fenomene meteo deosebite), a vămirilor, condițiilor de trafic (ambuteiaje, închiderea sau schimbarea anumitor sectoare de drum, înlocuirea unui mijloc de transport cu altul, blocări ale traficului auto, feroviar, aviatic, naval etc.), nu obligă agenția de turism la despăgubiri sau compensații pentru serviciile nerealizate.
3. Nerealizarea programului din vina unor turiști nu implică răspunderea agenției. Exemplu: nerespectarea orelor de desfășurare a programului anunțate de ghid, fumatul în autocar, atitudine necivilizată, jignitoare la adresa personalului de bord etc. În aceste situații nu se justifică pretenții privind eventualele despăgubiri.
4. Agenția organizatoare poate anula excursia în cazul nerealizării numărului minim de turiști și are obligația de a înștiința turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data plecării.
5. Deoarece pentru retragerile (din orice motiv) înaintea plecării se aplică penalizari conform contractului - pentru a nu pierde banii se recomandă plata (odată cu avansul) asigurării STORNO, care prevede restituirea banilor când nu se mai poate participa la excursie (conform condițiilor poliței de asigurare) din cauza îmbolnăvirilor, deceselor, accidentelor, furtul sau distrugerea pașaportului, devastarea domiciliului în urma unui incendiu, unei explozii, unui furt ori unei calamități naturale etc. Asigurarea STORNO se face la filiala unei societăți de asigurari din localitatea unde își are sediul agenția de turism care a efectuat înscrierea turistului sau chiar la agenția de turism (dacă efectuează această activitate).
6. Cum Cardul European de Asigurări Sociale de Sănătate (CEASS) asigură numai accesul la tratamente medicale de urgență efectuate în sistemul public de sănătate din țările UE și Elveția trebuie încheiată asigurarea medicală (valabilă și în afara UE) deoarece: a) permite accesul și la serviciile clinicilor și spitalelor private (majoritare în comparație cu sistemul public); b) suportă cheltuielile de spitalizare, de repatriere medicală cu ambulanța terestră (aeriană) și de repatriere în caz de deces și c) asistă și ține legătura (24 ore din 24) în străinătate cu asiguratul.
7. Conducerea agenției organizatoare sugerează ca orice reclamație să-i fie transmisă direct în vederea rezolvării practice și rapide pe cale amiabilă a sesizărilor, avându-se în vedere serviciile nerealizate sau necorespunzătoare cât și cele oferite în plus cantitativ și calitativ.

8. Turiștii care ies din România în cadrul acestui grup organizat se vor întoarce în România obligatoriu odată cu grupul, adică nu pot intra în România mai devreme sau mai târziu față de ziua de intrare în România prevăzută în programul excursiei.

9. Vă rugăm să consultați operatorul dumneavoastră de telefonie mobilă privind funcționarea telefonului pe teritoriile vizitate (vezi telefon clasa 3 G).

10. Pentru turiștii înscriși la o excursie (care ulterior s-a anulat) și care se vor înscrie (transfera) la o altă excursie, noua înscriere se va face fără a se ține cont de poziția de înscriere avută la excursia anulată.

11. În cazul în care nu se menționează diferit în descrierea ofertei, penalizările pentru retrageri sunt:

50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program;

100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului “Early Booking/City Break./Oferte Speciale“, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

12. În cazul unor promoții early booking sau oferte speciale cu o perioadă fixă de valabilitate, Agenția alocă un număr limitat de locuri la reducere. Dacă acestea se epuizează înainte de data limită a promoției, Agenția poate decide să oprească campania de promoții înainte de data limită setată inițial, fără un anunț în prealabil. Rezervările făcute cu promoții de tip early booking nu pot fi anulate fără penalizări. În caz de anulare a unor rezervări din categoria promoțiilor early booking, penalizarile sunt de 100%.

Documente

13. Cetățenii români pot călători în statele membre ale Uniunii Europene, Spațiului Schengen și Spațiului Economic European cu cartea de identitate sau pașaportul în curs de valabilitate. Pentru a verifica lista statelor care permit intrarea pe baza cărții de identitate, lista statelor membre UE, Schengen și Spațiul Economic European, vă rugăm să consultați site-ul Poliției de Frontieră www.politiadefrontiera.ro sau al Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions.

14. Accesul cu cartea de identitate mai este permis în următoarele state: Macedonia (90 zile), Muntenegru (30 zile), Serbia (90 zile), Norvegia (dacă actul de identitate românesc valabil este emis după anul 2009, în care este specificat cetățenia română. Cărțile de identitate românești emise înainte de anul 2009 nu sunt recunoscute ca documente de călătorie în Norvegia). Pentru toate celelalte state din afara Uniunii Europene și pentru acele state pentru

care cetățenii români nu au nevoie de viză de intrare, accesul se face pe baza pașaportului valabil cel puțin 6 luni de la data terminării călătoriei. Pentru a consulta lista statelor pentru care nu este necesară viza de intrare, accesați site-ul Poliției de Frontieră www.politiadefrontiera.ro sau al Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions.

15. Pentru țările în care cetățenii români au nevoie de viză de intrare, este necesar pașaportul valabil cel puțin 6 luni de la data terminării călătoriei. Anumite state nu permit accesul cu pașaport temporar sau nu aplică vize pe pașaport temporare, de aceea vă rugăm să consultați serviciul consular al țării în care intenționați să faceți deplasarea sau solicitați acest lucru agentului dumneavoastră de turism.

16. În cazul persoanelor căsătorite recent, nu se acceptă Cartea de Identitate anulată (perforată) de autorități în vederea emiterii unei noi cărți de identitate.

17. Agenția organizatoare nu are nicio răspundere în situația în care autoritățile de la punctul de frontieră nu permit accesul turistului pe teritoriul propriu. De asemenea, nu are nicio responsabilitate dacă turistului nu i se permite părăsirea teritoriului unei țări de către autoritățile de frontieră din statul respectiv. În aceste cazuri, turistului nu i se mai restituie contravaloarea excursiei.

18. Conform reglementărilor în vigoare, minorii trebuie să îndeplinească următoarele condiții pentru a fi lăsați să iasă din țară:

-sunt însoțiți de ambii părinți;

-sunt însoțiți de un părinte care are acordul notarial sau certificatul de deces al celuilalt ori hotărâre judecătorească definitivă de încredințare a copilului etc;

-sunt însoțiți de cel puțin un adult însoțitor care are asupra sa propriul certificat de cazier judiciar, pe care să-l prezinte la frontieră și acordul legalizat la notar al celor doi părinți în care să se specifice perioada excursiei.

Notă! Informații suplimentare pe www.politiadefrontiera.ro.

Observație: nerespectarea celor de mai sus duce la oprirea în frontiera română a copiilor, caz în care agenția de turism nu răspunde de consecințe!

19. Turiștii trebuie să verifice starea pașaportului și a cărții de identitate (să nu prezinte urme de deteriorare a elementelor de siguranță – vezi instrucțiunile de pe coperta pașaportului), valabilitatea (minim 6 luni de la data ieșirii din țară) și să aibă cel puțin o filă goală pentru ștampilare la frontiere.

20. Pentru adulți e nevoie de pașaport sau de CI (carte de identitate), dar copiii sub 14 ani neîmpliniți (care nu au CI) au nevoie de pașaport, adică nu pot părăsi România pe baza certificatului de naștere. Copiii care nu au carte de identitate pot fi înscriși pe pașaportul unuia dintre părinți. În acest caz, părinții care au copiii trecuți în pașaportul lor, vor călători obligatoriu cu Pașaportul.

Program

21. Conducătorul de grup român își rezervă dreptul de a modifica programul acțiunii în funcție de anumite situații și condiții obiective ce pot interveni în timpul excursiei (ordinea excursiilor opționale se poate modifica, în funcție de confirmările obținute la fața locului), fără a afecta însă structura serviciilor efectuându-l astfel în totalitate.

22. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale. Sumele aferente acestor excursii nu se încasează în numele și pentru Agenția Avanti Tour. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele ale excursiilor ce pot fi achiziționate de la recepția hotelurilor, aceasta datorându-se faptului că participanții vor avea la dispoziție un mijloc de transport care îi va duce și îi va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei și după caz ghid local.

23. Pe durata circuitelor, sosirea la cazare se face de regulă seara, putând apărea întârzieri din cauza condițiilor de trafic, vreme etc. Orele de sosire la cazare variază de la o zi la alta, în funcție de programul turistic.

24. Pentru anumite circuite, programul excursiei este foarte încărcat (distanțe lungi și multe obiective de vizitat), excursia fiind un prilej de a vedea multe țări cu locuri interesante, dar nu unul de odihnă (relaxare).

25. Conform legilor internaționale, doar ghizii autorizați locali au dreptul să ofere servicii în interiorul muzeelor, monumentelor, așezămintelor de cult etc. Astfel, ghizii români vor oferi explicații turiștilor doar în afara obiectivelor turistice și vor asigura traducerea explicațiilor date de ghidul local în situația în care grupul de turiști consimte la angajarea acestuia. Vizitarea muzeelor, datorită intereselor și gusturilor diferite ale turiștilor, se face individual, cu stabilirea în prealabil de către ghid a locului și orei de întâlnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse în program pot să-și modifice orarul de vizitare fără înștiințare prealabilă.

Cazare și mese

26. Clasificarea unităților de cazare din program este cea atribuită în mod oficial de autoritățile locale, ministerele de turism din fiecare țară, instituțiile de profil conform standardelor proprii și poate să nu coincidă cu normele de clasificare din România.

27. Hotelurile nominalizate în program pot suferi modificări până la data plecării, în funcție de condițiile specifice care pot apărea între momentul publicării programului și data plecării. Dacă aceste schimbări sunt impuse de furnizorul local, întotdeauna se vor oferi hoteluri similare ca locație/confort.

28. Majoritatea hotelurilor nu dețin camere triple. În unele hoteluri se pot confirma la cerere camere duble cu pat suplimentar, în funcție de disponibilitate. Patul suplimentar poate fi un pat pliant, un fotoliu pat, o canapea extensibilă etc.

29. Distribuția camerelor la hoteluri se face de către recepțiile acestora; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către turist direct la recepție, asistat de însoțitorul de grup.

30. Eliberarea camerelor la hotel se face la ora 12:00. La nevoie se reține o cameră pentru bagaje.

31. Mesele nu includ băuturi (alcoolice, non-alcoolice).

32. Nu se permite introducerea în hotelul de sejur (cazare 7 nopți) de băuturi alcoolice și non-alcoolice cumpărate din afara hotelului.

33. Pentru anumite facilități din hotel sau din cameră, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif etc); în momentul sosirii la hotel solicitați recepționarului să vă informeze cu exactitate asupra lor. De asemenea, în momentul efectuării cazarii, hotelul poate solicita drept garanție cartea de credit sau o sumă cash rambursabilă la sfârșitul sejurului.

34. Deoarece pentru anumite excursii nu sunt incluse mesele de prânz și cina se recomandă turiștilor asigurarea cu rezerve de alimente nealterabile pentru cazurile în care nu se poate lua masa la o unitate de alimentație publică, avându-se în vedere că (în general) se ajunge la hotel seara târziu.

35. Agenția nu se obligă să găsească partaj persoanelor care călătoresc singure. Situația de partaj în camera dublă este atunci când o persoană dorește să participe la o excursie singură, dar nu în camera single, ci cu altă persoană, necunoscută, de același sex, într-o cameră dublă pentru două persoane. În această situație persoana în cauză solicită Tour Operatorului o rezervare partaj în camera dublă, sub rezerva că Tour Operatorul va găsi, în timp util, a doua persoană dispusă să participe la excursie partaj în camera dublă. Dacă nu se va găsi a doua persoană, prima persoană se poate retrage, sau va achita suplimentul de cameră single pentru a putea participa la excursie. Tour Operatorul nu este răspunzător de achitarea suplimentului de cameră single.

Transport cu avionul

36. Agenția își rezervă dreptul de a modifica sumele aferente taxelor de aeroport, de port și de viză, în situația în care acestea sunt impuse de terți (compania aeriană, respectiv autoritățile locale sau ambasadele fiecărei țări). În cazul când compania aeriană percepe diferite taxe pentru bagaje acestea vor fi achitate de turiști la aeroport.

37. Agenția nu este răspunzătoare pentru eventualele perturbări ale orarului de zbor.

38. Compania/comaniile aeriene care operează zborurile din pachetul de servicii pot aduce diferite modificări zborurilor contractate, în funcție de condițiile obiective din perioada de operare, până la momentul plecării pentru zborul/zborurile de dus sau după momentul plecării pentru zborul/zborurile de întors. Agenția organizatoare va informa pasagerii direcți, respectiv

agențiile revânzătoare asupra eventualelor modificări survenite independent de voința sa și nu va fi răspunzătoare de eventualele inconveniente apărute.

39. Alocarea locurilor în avion se face de către ghișeul de check-in din aeroport în funcție de ordinea sosirii pasagerilor. Pentru destinațiile europene, de regulă, limita de bagaje de cală este de 20 kilograme și 6 kilograme pentru bagajul de mână, dimensiuni: 55cm x 40cm x 20cm. Depășirile de limită de kilograme se achită separat pe aeroport. Mai multe informații găsiți pe site-ul companiei aeriene sau în agenția de turism.

40. Femeile care sunt însărcinate în peste 6 luni, au nevoie de un certificat medical cu acordul medicului de a călători cu avionul. Compania de zbor și echipajul de bord își rezervă însă dreptul de a decide dacă permit sau nu îmbarcarea persoanelor cu sarcină avansată (ultimele 2-3 luni).

41. Pasagerii care suferă de boli contagioase nu pot călători cu avionul. Personalul aeroportuar și de bord își rezervă dreptul de nu permite îmbarcarea respectiv de a dispune debarcarea persoanelor în cauză.

42. După aterizarea pe aeroportul de destinație, pasagerii se vor prezenta mai întâi la ghișeul Control pașapoarte, după care își vor recupera bagajele din locul special amenajat. Dacă atunci când ajungeți la destinație observați că aveți probleme în găsirea bagajului depus la biroul de check-in la îmbarcare, vă rugăm nu părăsiți aeroportul, ci depuneți o sesizare la biroul de reclamații existent la terminal.

Transport cu autocarul

43. Conform noii legislații privind transportul de pasageri pe drumurile din țările Comunității Europene, timpul obligatoriu de staționare al autocarului este de 9-11 ore într-un interval de 24 ore și o zi întreagă la fiecare ciclu de 7 zile. Programul turistic în fiecare dintre zile va începe după consumarea timpului obligatoriu de odihnă al conducătorilor auto.

44. Datorită restricțiilor de circulație în marile orașe, autocarele nu au voie să intre în incinta sau în apropierea anumitor obiective turistice, deplasarea la obiectivele turistice se face fără autocar (pietonal sau cu mijloace de transport în comun – plata se face de către turiști).

45. Așezarea în autocar se face în ordinea înscrierii, începând cu bancheta a doua. Pasagerii au obligația să ocupe doar locul înscris pe voucher.

46. Turiștii au obligația să se prezinte la locul de îmbarcare cu minim 20 minute înainte de ora înscrisă pe voucher pentru plecare sau transfer.

48. Turiștii au obligația de a menține curățenia în autocar pe tot parcursul excursiei.

49. În autocar nu este permis fumatul, consumul de băuturi alcoolice și produse alimentare.

50. Buzunarul de plasă din fața scaunului dumneavoastră este destinat păstrării de pliante, broșuri sau hărți. Vă rugăm să nu păstrați aici sticle de plastic sau obiecte voluminoase.

Sticlele de plastic, bagajele de mână sau alte obiecte voluminoase se depozitează în spațiul special amenajat, deasupra scaunelor.

Notă! Prezentul document constituie anexă la contractul de prestări servicii.