

CONDITII GENERALE DE PARTICIPARE LA EXCURSIILE ORGANIZATE PRIN AGENTIA CONDOR

1. RAPORTURILE CONTRACTUALE 1.1. Prezentele CONDITII GENERALE se refera la raportul juridic dintre agentia tour-operatora CONDOR si TURIST (persoana individuala sau colectiva) si se bazeaza pe reglementarile cuprinse in Normele Metodologice privind activitatea de comercializare a serviciilor turistice, precum si pe Codul Civil si Codul Comercial.

1.2. CONDITIILE GENERALE devin valabile odata cu semnarea contractului turistic de catre turist, in care sunt specificate serviciile comandate. Contractul turistic poate fi incheiat atat direct la agentia de turism CONDOR, cat si indirect prin agentile de turism revanzatoare aflate la momentul incheierii contractului in raport de colaborare cu agentia de turism CONDOR.

1.3. CONDITIILE GENERALE, impreuna cu contractul turistic reprezinta acordul de vointa dintre agentia tour operatora CONDOR si turist si are ca obiect cumpararea unor servicii turistice de catre turist si eliberarea de catre agentie a documentelor de plata si a documentelor de calatorie.

1.4. Serviciile turistice se refera efectiv la serviciile comandate de turist si se regasesc in oferta generala a agentiei CONDOR. Aceasta este pusa la dispozitia turistului prin materiale de prezentare de tipul cataloage, brosururi, pliante, internet sau alte oferte letrice. In cazul serviciilor la cerere, care nu se regasesc in oferta generala a agentiei, tipul si clasificarea acestora se raporteaza exclusiv la specificatiile din bonul de comanda si contractul turistic, confirmate de agentia CONDOR.

1.5. Intra sub incidenta prezentelor CONDITII GENERALE atat turistul titular de contract (cel care semneaza Contractul Turistic) cat si turistii insotitori mentionati.

2 DREPTURILE SI OBLIGATIILE. REGULI GENERALE

2.1. Turistul are dreptul sa notifice in scris neindeplinirea sau indeplinirea partiala a clauzelor din contract direct prestatorului de servicii turistice sau reprezentantului agentiei, in momentul constatarii acestora, sau agentiei de turism in termen de 3 zile de la data incheierii programului turistic. Daca in urma analizei reclamatiei se constata ca agentia nu si-a indeplinit obligatiile asumate, aceasta va propune alternative de compensare sau va despagubi turistii reclamanti cu c/v serviciilor neprestate sau incomplet prestate, in termen de 15 zile de la data depunerii reclamatiei. Agentia nu ia in considerare reclamatii sau notificari facute in nume colectiv. Reclamatii cu privire la calitatea serviciilor de cazare se va face direct la hotel sau / si reprezentantilor locali ai agentiei CONDOR.

2.2. In situatia modificarii de catre agentie a unor clauze esentiale ale contractului (perioada sau durata excursiei, tipul serviciilor etc.), turistul are dreptul a) sa rezilieze contractul, fara penalitati; b) sa accepte noile conditii ale contractului sau c) sa procedeze la inlocuirea excursiei cu una de valoare echivalenta, superioara sau inferioara, urmand a se regla diferentele de pret.

2.3. Turistul se face direct raspunzator pentru consecintele ce decurg din nerespectarea programului excursiei, pierderea actelor de identitate sau a documentelor de calatorie, nerespectarea conditiilor vamale si a conditiilor impuse la frontierele tarilor in care calatoreste.

2.4. Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate sau faliment al S.C. CONDOR INVEST S.R.L. la S.C. ARDAF S.A

2.5. Agentia este raspunzatoare de buna indeplinire a obligatiilor asumate prin contract, exceptand situatiile in care neindeplinirea sau indeplinirea defectuasa a acestor obligatii este atribuita a) turistului; b) unui tert care nu este parte in contract iar cauzele nerealizarilor nu puteu fi prevazute sau evitate; c) unor cauze de forta majora.

2.6. In cazuri speciale (defectiuni ale mijloacului de transport, greve, demonstratii, schimbari ale orarului de zbor sau ferry-boat, intazieri sau anulari a curselor aeriene sau navale, supra aglomerari ale unitatilor de cazare etc.) agentia poate opera modificari in structura si organizarea programului turistic, inaintea sau in timpul derularii acestuia, fara a afecta insa calitatea si / sau cantitatea serviciilor. De asemenea, in cazuri similare, agentia poate inlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport initial, asigurand servicii de calitate egala sau superioara, ambele situatii neconstituind motiv de anulare a excursiei.

2.7. In cazul in care, inaintea sau dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile prevazute in contract nu poate fi realizata, agentia se obliga a) sa ofere turistilor alternative, fara costuri suplimentare , in scopul continuarii excursiei sau b) sa restituie turistilor, daca este cazul, diferenta dintre c/v serviciilor achitate si c/v serviciilor efectiv prestate, conform analizei de pret.

2.8. Agentia CONDOR nu se poate face responsabila de situatii in care apar nemulumiri ca urmare a sesizarii unor eventuale discordante dintre clasificarea oficiala a anumitor servicii turistice (hoteluri, transport, restaurante etc) si calitatea acestora. Clasificarea unitatilor de cazare din anumite tari vizitate, asa cum este prezentata in oferta, este cea oficiala acordata de ministerele de resort din tarile respective si poate sa nu corespunda intotdeauna cu clasificarea unitatilor de cazare din Romania. In anumite situatii, cand serviciile de cazare nu sunt oficial clasificate pe stele (exemplu in Grecia, Insulele Mauritius, Japonia etc) s-a procedat la clasificarea acestora prin echivalenta. Astfel, cat. D = 1 stea, cat. C (cat. Turist) = 2 stele, cat. B (cat. Standard / Superior) = 3 stele, cat. A (First class) = 4 stele, cat. Deluxe = 5 stele sau, daca acest lucru nu este relevant, s-a procedat la clasificarea acestora in functie de facilitati. De asemenea, clasificarea unitatilor de cazare poate sa difere de la o tara la alta sau chiar in interiorul aceleiasi tari, unele hoteluri putand avea anumite facilitati pe care altele nu le au. In general, hotelurile din statiuni beneficiaza de mai multe facilitati decat hotelurile din orase, aceasta nu este insa o regula. Facilitatile minime pentru un hotel de 3 stele nu includ neaparat dotarea camerelor cu aer conditionat, televizor, frigider / mini bar, unele din aceste facilitati putand sa lipseasca. In cazul vilelor, apartamentelor, studiourilor, in general a serviciilor de cazare 'self catering' (regim de autogospodarie), facilitatile acestora difera fata de hoteluri (dotarea camerelor nu include de regula sapun, prosoape, hartie igienica). Anumite programe turistice includ si cazari pe ferry-boat. Cabinele de ferry-boat au de regula paturi suprapuse si nu au intotdeauna in dotare grup sanitar propriu, acesta fiind comun pentru mai multe cabine.

2.9. Camerele se preiau de regula la ora 14.00 si se elibereaza la ora 12.00. Turistii au obligatia la eliberarea camerelor sa verifice si sa achite notele de plata pentru serviciile consumate (mini-bar etc).

2.10. In tarile arabe sau asiatiche, baccisurile reprezinta o importanta sursa de venit pentru multe categorii de oameni (soferi, hamali, ghizi etc). Acestea se platesc la fata locului, acolo unde nu sunt incluse in pretul programului turistic, sau odata cu achitarea intregului pachet de servicii, direct la agentie.

2.11. Mesele, acolo unde sunt precizate, se asigura in restaurante clasificate conform unitatilor de cazare din care fac parte iar in cazul meselor servite in alte restaurante decat cele care apartin de unitatile de cazare, acestea sunt clasificate conform normelor locale. Cinele festive (de Craciun, Revelion, Paste etc.) se desfasoara conform traditiilor din tarile respective, acestea putand sa nu corespunda din punct de vedere al imaginii, cantitatii sau calitatii cu cele din Romania. Fiecare tara are cutume si perceptii diferite asupra acestor evenimente care pot sa nu corespunda intotdeauna cu asteptarile turistilor straini. In general, preturile care se percep pentru cinele festive nu se refera exclusiv la contravaloarea meselor respective, ci sunt preturi conjuncturale care acopera si asa numita 'taxa pe eveniment'. Micul dejun difera, de asemenea, de la o tara la alta, acesta putand fi gen bufet, continental, american, englezesc etc. De regula, italienii si francezii nu pun accent deosebit pe micul dejun, cu toate acestea agentia CONDOR face eforturi de a contracta acele hoteluri care ofera si micul dejun consistent, gen bufet. Aceasta nu este insa o regula. In respectul fata de regulile internationale, este interzis a se scoate mancare / bautura din restaurante sau a se aduce mancare / bautura in restaurante pentru consum.

2.12. Transportul se asigura cu autocare si companii aeriene licentiate. In cazul transportului cu autocarul, se fac opriri regulat la intervale de 2,5 - 3 ore, pentru necesitati, servirea mesei etc. Toaletele din autocare nu se folosesc iar fumatul in autocare este interzis.

2.13. Excursiile optionale se refera la acele excursii care nu sunt incluse in costul pachetului turistic, acestea putand fi cumparate sau nu de catre turisti. Inscrierea si plata excursiilor optionale, in cazul organizarii acestora de catre CONDOR, se va face in tara, inainte de plecarea iar in cazul excursiilor organizate de terti sau parteneri locali, acestea pot fi comandate si platite si la fata locului, direct reprezentantilor locali.

2.14. Pe durata circuitelor, tururile de oras se fac pietonal sau cu mijloacele de transport locale, daca in program nu este precizat altfel. Datorita restrictiilor de circulatie in marile orase, autocarele nu au voie sa intre in incinta sau in apropierea anumitor obiective turistice.

2.15. Agentia CONDOR foloseste ghizi autorizati in circuitele pe care le organizeaza. Conform legilor internationale, doar ghizii locali au dreptul sa ofere servicii in interiorul muzeelor, monumentelor, asezamintelor de cult etc. Astfel, ghizii romani vor oferi explicatii turistilor doar in afara obiectivelor turistice, ghidajul cu ghizi autorizati locali, acolo unde nu sunt prevazuti in program, putand fi posibil doar daca grupul de turisti consimte la angajarea acestora, urmand ca ghidul roman sa efectueze traducerea. Vizitarea muzeelor, datorita intereselor si gusturilor diferite ale turistilor, se face individual, cu stabilirea in prealabil de catre ghid a locului si orei de intalnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse in program pot sa-si modifice orarul de vizitare fara instiintare prealabila, in acest sens, agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

2.16. Pe durata circuitelor, sosirea la cazare se face de regula seara, putand aparea intarzieri datorita conditiilor de trafic, vreme, etc. Orele de sosire la cazare variaza de la o zi la alta, in functie de programul turistic. Agentia nu se face raspunzatoare pentru nerespectarea sau intarzierea programului turistic datorita conditiilor de trafic (ambuteiaje, inchiderea sau schimbarea anumitor sectoare de drum etc), a vremii, a vamilor sau a indisciplinei turistilor.

2.17. Agentia poate anula, reprograma sau recalcula o actiune turistica daca grupul minim necesar nu s-a realizat, acolo unde acest lucru este specificat in programul turistic, avand obligatia de a informa turistii cu minimum 15 zile inaintea plecarii. Majorarea pretului excursiei, cu maximum 10% din valoarea sa, datorita neintrunirii numarului minim de participanti, nu constituie motiv de anulare a excursiei. In cazul reprogramarii excursiei, ca urmare a aceluiaasi caz, turistii au posibilitatea de a accepta noua data de plecare, respectiv noul pret sau de a se retrage fara penalizari. De asemenea, agentia poate anula o excursie in cazul neobtinerii vizelor necesare realizarii acesteia.

2.18. Datorita fluctuatiei petrolului pe piata mondiala, pretul transportului poate creste afectand implicit pretul pachetelor turistice. In cazul in care agentia este obligata sa mareasca pretul anumitor excursii ca urmare a aceluia fapt, dar nu cu mai mult de 10%, este obligata sa anunte turistii cu minimum 20 zile calendaristice inaintea plecarii.

2.19. Taxele de aeroport si securit.pot fi modifi. de companiile de zbor fara instiintare prealabila, agentia urmand a informa turistii despre aceste modificari.

2.20. Agentia nu se poate face raspunzatoare pentru nerespectarea programului turistic din vina turistilor (intarzieri la program, atitudini ofensatoare sau ostile fata de ghid sau conducatorii auto etc).

2.21. Raspunderea privind pierderea, furtul, deteriorarea bagajelor, a obiectelor personale sau a actelor de calatorie este in sarcina turistilor. Pe durata transportului bagajele turistilor sunt asigurate de catre firma trasportatoare. In cazul pierderii bagajelor sau a furtului din bagaje pe durata transportului cu avionul, turistul isi va adresa plangerea direct companiei aeriene.

2.22. Ocuparea locurilor in autocar, in cazul circuitelor, se face in functie de data inscrierii. Locurile sunt confirmate de catre agentie la data incheierii contractului turistic. Alocarea locurilor in cazul transportului cu avionul, se face doar la birourile de check in.

2.23. Agentia nu are obligatia alocarii unui anumit tip de camere la hotelurile pentru care s-a facut rezervarea, decat daca acest lucru s-a precizat in contractul turistic, altfel camerele se alocata la receptia hotelului. Oferta generala a agentiei este bazata de regula pe camere standard, daca nu este altfel precizat, multe hoteluri percepend taxe suplimentare pentru alocarea preferentiala a anumitor tipuri de camere.

2.24. Forta majora exonereaza agentia de la orice raspundere.

3. CONDITII DE INSCRIERE SI DE PLATA

3.1. Rezervarile se confirma la momentul inscrierii sau in termen de cel mult 5 zile de la inscriere. Inscrierea presupune achitarea de catre turist a unui avans de cel putin 30% din contravaloarea serviciilor comandate. Diferenta de plata se va face cel mai tarziu cu 14 zile inainte de inceperea excursiei.

3.2. Plata serviciilor comandate se efectueaza in moneda in care este exprimat pretul programului turistic. In cazul platii in alta moneda, aceasta se va face la cursul BNR din ziua platii plus un coeficient de licitatie valutar de 1,5 %.

3.3. In cazuri speciale, agentia poate majora pretul excursiei cu cel mult 10 % din valoare, din motive independente de vointa sa, acesta neconstituind motiv de anulare a excursiei.

3.4. Orice modificare adusa program. turistic la cererea turist., dupa confirm. ferma a rezervarii, se va face contra sumei de 15 Euro pentru fiecare rezervare.

3.5. Transferarea contractului unui alt turist se poate face doar daca exista posibilitatea reala a acestui transfer si nu mai tarziu de 3 zile inaintea plecarii, urmand ca turistul care a preluat contractul sa plateasca eventualele taxe suplimentare care pot aparea in asemena cazuri (ex: anulari bilete de avion etc).

4. CONDITII DE RETRAGERE

4.1. In cazul in care turistul renunta la excursie, indiferent de motive, acesta va suporta urmatoarele penalitati calculate din valoarea totala a excursiei:

a) 10 euro daca retragerea se face pana in 35 de zile inaintea inceperii excursiei;

b) 10 % daca retragerea se face intre 35 - 30 de zile inaintea inceperii excursiei;

c) 30 % daca retragerea se face intre 29 -20 zile inaintea inceperii excursiei;

d) 50 % daca retragerea se face intre 19 -10 zile inaintea inceperii excursiei;

e) 80 % daca retragerea se face intre 9 - 5 zile inaintea inceperii excursiei;

f) 100 % daca retragerea se face mai tarziu de 5 zile inaintea inceperii excursiei sau daca turistul nu se prezinta la locul de plecare in ziua si la ora stabilita.

Aceasta grila de penalizari nu se aplica in cazul croazierelor, care au un regim special si o grila proprie de penalizari in cazul anularii rezervarii.

4.2. Pentru evitarea situatiilor de a pierde bani datorita retragerii, turistii au posibilitatea sa incheie asiguararea storno, prin care, in baza clauzelor prevazute in polita de asigurare, li se vor restitui sumele achitate catre agentie.

4.3. Retragerarea sumelor din casierie se va face in termen de 7 zile de la data depunerii cererii.

- Conform noii legislatii privind transportul de pasageri pe drumurile din tarile Comunitatii Europene, timpul obligatoriu de stationare al autocarului este de 8-11 ore intr-un interval de 24 ore si o zi intreaga la fiecare ciclu de 7 zile. Programul turistic in fiecare dintre zile va incepe dupa consumarea timpului obligatoriu de odihna al conducatorilor auto. Datorita restrictiilor de circulatie in marile orase, autocarele nu au voie sa intre in incinta sau in apropierea anumitor obiective turistice.
- Clasificarea hotelurilor, restaurantelor este cea oficial atribuita de organele de resort din tarile respective. Hotelurile mentionate in acest program pot fi modificate in anumite situatii, oferindu-se alternative similare din punct de vedere al confortului si categoriei. Cazarea din Berna-Lucerna poate sa se faca intr-o perioada sau alta si in hotel de 2*.
- In situatii de exceptie (evenimente, congrese, conferinte, targuri etc.) agentia poate opera modificari in structura programului, fara a afecta vizitarea obiectivelor turistice.
- Conform legilor internationale, doar ghizii locali au dreptul sa ofere servicii in interiorul muzeelor, monumentelor, asezamintelor de cult etc. Astfel, ghizii romani vor oferi explicatii turistilor doar in afara obiectivelor turistice, ghidajul cu ghizi autorizati locali, acolo unde nu sunt prevazuti in program, putand fi posibil doar daca grupul de turisti consimte la angajarea acestora. Vizitarea muzeelor, datorita intereselor si gusturilor diferite ale turistilor, se face individual, cu stabilirea in prealabil de catre ghid a locului si orei de intalnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse in program pot sa-si modifice orarul de vizitare fara instiintare prealabila.
- Pe durata circuitelor, sosirea la cazare se face de regula seara, putand aparea intarzieri datorita conditiilor de trafic, vreme, etc. Orele de sosire la cazare variaza de la o zi la alta, in functie de programul turistic. Agentia nu se face raspunzatoare pentru nerespectarea sau intarzierea programului turistic datorita conditiilor de trafic (ambuteiaje, inchiderea sau schimbarea anumitor sectoare de drum etc.), a vremii, a vamilor sau a indisciplinei anumitor turisti (intarzieri, atitudini ofensatoare sau ostile fata de ghizi, conducatorii auto etc.).
- Copiii minori pot calatori doar: a) insositi de ambii parinti b) insositi de unul din parinti care sa aibe acordul notarial al parintelui care nu calatoreste (sau incredintare prin hotarare judecatoreasca definitiva, certificat de deces); c) insositi de un adult cu certificat de cazier judiciar in original si acordul notarial al ambilor parinti.
- Se recomanda ca la inscrierea in excursie sa se incheie si asigurarea facultativa 'storno', care presupune rambursarea de catre asigurator a sumelor avansate in cazul retragerii din anumite motive specificate in polita de asigurare.
- Pentru a evita eventuale situatii de confuzii sau neintelegeri, turistii au obligatia ca la inscriere sa citeasca Conditile Generale de Participare