

## CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE - VÂNZARE A BILETELOR DE AVION DE CATRE CARPATOUR

**S.C. CARPATOUR S.R.L.** 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 Agent direct.

În continuare, vom denumi pe scurt :

Societatea Comercială - **AGENȚIA**

Compania aeriană - **COMPANIA**

Clientul care rezerva și / sau cumpăra 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**

- 1.1. Rezervările de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor computerizate de rezervări, 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. Odată 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.
- 1.3. Condițiile, regulile și restricțiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana, de alți factori (de ex. obligația deținerii vizei) independenți de voința agenției, precum și de politica de servicii a Agenției. Aceste reguli, precum și prețul biletului de avion, se pot modifica, prin voința celor ce le-au impus, fără ca Agenția să poată fi făcută în vreun fel răspunzătoare.
- 1.4. Activitatea de rezervare a locurilor poate fi supusă de către Agenție unor tarife care vor fi aduse la cunoștința Clientului

### **II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITATI DE PLATA.**

- 2.1. Emiterea biletelor de avion rezervate și plata acestora se fac conform condițiilor impuse de către fiecare Companie Aeriana în parte. Pasagerul are obligația să se informeze despre termenul până la care rezervarea sa 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 Compania Aeriana, situație în care Agenția va anunța pasagerul despre modificare, fără a putea fi însă făcută răspunzătoare în vreun fel de către acesta pentru cele survenite. De asemenea Agenția nu poate fi făcută răspunzătoare pentru o eventuală anulare a rezervării de către Compania Aeriana prin sistemul de rezervări.
- 2.2. Orice obligație a Agenției ce derivă din prezentul contract față de pasager se naște numai 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, Agenția nefiind ținută de nici una din obligațiile prezentului contract.
- 2.3. Pasagerul poate plăti biletul de avion în lei (RON) sau în orice altă monedă acceptată de către Agenție, la cursul de schimb utilizat de agenție în ziua respectivă.

### **III. PRETURILE BILETELOR DE AVION.**

- 3.1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agenție sunt rezultatul unui sistem complex de tipuri de tarife (tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale, etc ) și reguli tarifare aferente acestora, precum și a politicii de tarife practicate de către Agenție pentru Serviciile sale. În aceste condiții, fiecare zbor în parte presupune calcularea de către agentul de ticketing al prețului aplicabil biletului de avion respectiv același zbor, cu aceeași companie, în aceleași condiții de călătorie, poate genera preturi diferite data fiind multitudinea de preturi aplicabile de către Compania Aeriana 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 Compania Aeriana, 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. Preturile 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 înscris al unui preț pe un anumit bilet de avion.
  - 3.3. Pentru serviciile oferite Agenția percepe Clientului tarife diferențiate în funcție de activitățile specifice presupuse de acestea. Aceste tarife poartă denumirea generică de Tarife de Serviciu (TSF). Prin practicarea TSF pot apărea diferențe între prețul înscris pe bilet și valoarea plătită de către Client.
  - 3.4. Prețul unui bilet de avion devine ferm, împreună cu toate condițiile aplicabile lui, numai în momentul în care este înscris pe documentul de încasare întocmit de agenție (factura fiscală)
  - 3.5. Agenția nu poate fi făcută răspunzătoare despre modul în care a stabilit prețul unui bilet de avion decât de către compania pentru care a emis biletul sau de către IATA (International Air Transport Association), organismul care acreditează Agenția pentru activitatea de ticketing.
  - 3.6. Prețul oricărui bilet de avion presupune condiții, reguli și restricții speciale aplicabile călătoriei la care se refera 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 la cunoștință despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde ca nu a fost informat, odată ce a intrat în posesia biletului de avion.
  - 3.7. Prețul biletului de avion include de regulă taxele de aeroport și TSF. Pot exista situații, independente de voința agenției, în care, 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.

#### 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. Pasagerul posesor al biletului de avion 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 de către pasager 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.
- 4.3. 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 la cunoștință de toate aceste informații.

#### V. DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

- 5.1. **Agenția** este răspunzătoare de emiterea corectă a biletelor de avion, în conformitate cu regulile impuse de Compania Aeriană, și de informarea cu bună credință a pasagerului asupra condițiilor aplicabile biletului de avion vândut.
- 5.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afișarea condițiilor generale de vânzare a biletelor de avion, pe web-site-ul **Agenției** www.carpatour.ro, 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.
- 5.3. **Pasagerul** este obligat să citească aceste condiții generale 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** este obligat să se prezinte la îmbarcarea pentru zbor în conformitate cu timpul minim impus de Compania Aeriană (de regula cu două ore înainte de ora plecării), pentru a i se putea întocmi formalitățile necesare.
- 5.5. **Agenția** nu este răspunzătoare și nu i se pot pretinde despăgubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții :
  - pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare
  - 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 unui refuz al autorităților competente de a permite călătoria.
  - alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, pe care agenția nu le putea prevedea sau evita
- 5.6. **Agenția** nu este răspunzătoare pentru întârzieri 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.

- Pasagerul** poate renunța la biletul de avion cumpărat în orice moment, înainte de data plecării sau după data efectuării primului zbor în cazul biletelor round-trip. În aceste condiții Pasagerul va fi despăgubit în conformitate cu regulile impuse de Compania Aeriana. Penalizarea aferenta acestei acțiuni poate fi cuprinsa între 0 și 100% din valoarea biletului, inclusiv TSF.
- 5.7. **Pasagerul** poate modifica biletul inițial cumpărat în condițiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz în parte. Aceste condiții pot presupune aplicarea unor penalități.
  - 5.8. **Pasagerul** nu poate utiliza numai părți componente ale zborului aferent biletului cumpărat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se considera renunțare la bilet și i se aplica prevederile din prezentele condiții generale.
  - 5.9. **Pasagerul** nu poate transmite biletul de avion unei terțe persoane.
  - 5.10. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.
  - 5.11. 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.
  - 5.12. **Pasagerul** are obligația sa se asigure ca este în regula din punct de vedere al tuturor formalităților necesare călătoriei (politie, vama, sănătate, pașaport, viza, 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 sa poată pretinde despăgubiri **agenției**.
  - 5.13. **Agentia** va informa de buna credința **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 legătura cu serviciul de emitere a biletului de avion.
  - 5.14. **Agentia** nu este răspunzătoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului în timpul zborului sau datorită unor modificări de orar, întâzieri ale zborurilor, etc, împrejurări care se afla dincolo de controlul și voința agenției.
  - 5.15. Datorită situației create prin cererile masive de azil politic sau rămănerile ilegale în anumite state, autoritățile tuturor statelor, chiar în prezența vizei de intrare eliberată de ambasadele țărilor respective în România, pot refuza fără explicații sa 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.
  - 5.16. În cazul în care pasagerului i se fură biletul de avion cumpărat, pe baza de declarație pe proprie 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. BAGAJE SI CHECK IN

- 6.1. Fiecare companie aeriana are propriile reguli de transport a bagajelor. Aceste informatii va sunt prezentate pe site, in timpul procesului de rezervare sau de catre consultantii **agenției**, prin e-mail sau telefon.
- 6.2. Pentru unele companii aeriene, bagajul de mana si/sau cala este inclus in tariful comunicat pe site. Pentru companiile low cost si pentru unele companii de linie, bagajele sunt taxate separat fata de pretul biletelor si aceste informatii va vor fi furnizate in timpul procesului de rezervare. Bagajele pot fi achizitionate in momentul efectuării rezervării sau ulterior emiterii biletelor de avion, dar nu mai tarziu de efectuarea check-in-ului.
- 6.3. Fiecare companie aeriana are dimensiuni diferite pentru bagajele de mana sau de cala. In cazul in care nu va incadrati in aceste dimensiuni, compania aeriana are dreptul de a va taxa suplimentar.
- 6.4. Check-in-ul poate fi efectuat la aeroport atat pentru companiile de linie cat si pentru cele low cost, inasa pentru cele low cost se plateste o taxa suplimentara. Pentru a evita achitarea unei taxe suplimentare, **agentia Carpatour** va recomanda sa efectuati check-in-ul online. Informatiile despre efectuarea check-in-ului online va vor fi comunicate la momentul efectuării rezervării.

## VII. RECLAMATII.

- 7.1. Orice reclamație cu privire la biletul de avion cumpărat se va face în scris, și va fi adresată Agenției în termen de maxim 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.
- 7.2. **Agentia** va transmite reclamația respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar soluția data va fi aceea dată de Compania aeriana, în calitate de proprietara a biletului. **Agentia** va informa pasagerul despre soluția data de companie reclamației, în scris, în termen de 3 zile de la primirea răspunsului de la companie. În situația în care pasagerul nu este mulțumit cu răspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

- 7.3. 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.
- 7.4. Orice reclamație se va face de către pasager în conformitate cu prezentele condiții generale de vânzare a biletelor de avion.

#### **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 semnată, în conformitate cu prevederile art. 11, alineatul 2 din CONSTITUȚIA ROMÂNIEI.