

# CONDITII GENERALE DE COMERCIALIZARE A BILETELOR DE TRANSPORT AERIAN

## I. INFORMATIILE PE CARE AGENTIA DE TURISM VANZATOARE ESTE OBLIGATA SA LE OFERE PASAGERILOR CARE ACHIZITIONEAZA BILETE DE AVION

- 1.1. Natura zborului: Regulat / charter / low fare (rezervare efectuată în altă parte decat în CRS);
- 1.2. Costul biletului defalcat: preț de bază, taxe aeroport, taxa de serviciu etc;
- 1.3. Condițiile tarifare ale biletului;
- 1.4. Posibilitatea de a se modifica datele de călătorie și în ce condiții;
- 1.5. Posibilitatea de a se rambursa parțial sau total contravaloarea biletului și în ce condiții;
- 1.6. Condițiile de emitere a biletului cu un minim de timp în avans;
- 1.7. Tip bilet emis: electronic / paper;
- 1.8. 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;
- 1.9. Orele de operare, decolare, aterizare, escala;
- 1.10. Itinerariul de zbor;
- 1.11. Compania aeriană care operează pe ruta solicitată;
- 1.12. Timpul minim necesar de prezentare la ghiseul de îmbarcare;
- 1.13. Informații în cazul pierderii biletului;
- 1.14. Moneda de emitere a biletului: RON/EURO;
- 1.15. Modalitatea de plată: cash, card, factură;
- 1.16. Nivelul taxelor de serviciu pentru:
  - Emitere a biletului;
  - Reemitere;
  - Schimbare dată de rezervare;
  - Rambursare totală sau parțială a biletului;
  - Alocarea locului în avion.
- 1.17. După emiterea biletului de călătorie, toată responsabilitatea privind efectuarea călătoriei revine companiei aeriene.
- 1.18. Se recomandă pasagerilor verificarea condițiilor de călătorie cu 24 de ore înainte de data de operare (call center aeroport, site companie transportatoare, agentie de turism) .

## II. REZERVARI DE LOCURI

- 2.1. Rezervările de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internaționale computerizate de rezervări, care permit accesul agentiei la baza de date a companiei și rezervarea efectivă a locurilor pentru o anumită cursă în favoarea potențialilor pasageri.
- 2.2. Rezervările sunt gratuite și se fac înaintea datei de plecare.

2.3. Odata cu efectuarea rezervarii, pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervarii incluzand si taxele de aeroport, taxe combustibil, tarifele de servicii ale agentiei de turism), precum si informatiile referitoare la conditii, restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervari.

2.4. Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana, de politica de tarife de serviciu a agentiei de turism, precum si de alti factori independenti de vointa agentiei (de ex. obligatia detinerii vizei). Aceste reguli, precum si pretul biletului de avion, se pot modifica, prin vointa celor ce le-au impus, pina in momentul cumpararii efective a biletului, fara ca agentia sa poata fi facuta in vreun fel raspunzatoare.

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

3.1. Emiterea biletelor de avion rezervate si plata acestora se fac conform conditiilor impuse de catre fiecare companie in parte. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre termenul pina la care rezervarea sa este valabila si sa se prezinte in termen pentru achitarea biletului pentru a intra in posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricind de companie, situatie in care agentia va anunta pasagerul despre modificare, fara a putea fi insa facuta raspunzatoare in vreun fel de catre acesta pentru o eventuala anulare.

3.2. Raportul contractual intre agentie si pasager apare in momentul in care pasagerul a achitat biletul de avion si a intrat in posesia acestuia. Inainte de a achita efectiv biletul, pasagerul are obligatia sa se informeze la agentie despre toate conditiile si restrictiile aplicabile acelu bilet si sa citeasca prezentele conditii generale.

3.3. Pasagerul poate plati biletul de avion in LEI, USD, EUR, la cursul de schimb fata de EUR, utilizat de agentie in ziua respectiva.

### **IV. PRETURILE BILETELOR DE AVION**

4.1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale, tarif de serviciu al agentiei de turism, etc. In aceste conditii, fiecare zbor in parte presupune calcularea de catre agentul specializat al pretului aplicabil biletului de avion respectiv. Acelasi zbor, cu aceeasi companie poate genera preturi diferite.

Data fiind infinitatea de preturi aplicabile biletelor de avion, acestea, ca si regulile aplicabile lor, nu pot fi afisate sau publicate. De asemenea, informatiile referitoare la reguli, care provin din comunicari scrise sau transmise computerizat de catre companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie, au un caracter continuu, modificarile pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse si publicate in vreun in scris.

4.2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscrise pe biletele de avion. Intre pretul in scris pe biletul de avion si cel efectiv incasat de agentie, pot aparea diferente semnificative, care decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie precum si din politica de tarife de serviciu a agentiei de turism.

Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este in scris pe documentul de incasare intocmit de agentie.

4.3. Pentru activitatea specifica, agentia de turism aplica politici proprii de tarife de serviciu. Tarifal de serviciu nu este returnabil in caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

4.4. Biletele de avion emise de agentie sunt proprietatea I.A.T.A. – BSP Romania – in calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, incasarile aferente biletelor vandute se deconteaza catre I.A.T.A. BSP – Romania, drept pentru care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare despre modul in

care a stabilit pretul unui bilet de avion decit de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.

4.5. Pretul oricarui bilet de avion presupune conditii, reguli si restrictii speciale aplicabile calatoriei la care se refera documentul respectiv in mod special. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre aceste reguli inainte de a cumpara respectivul bilet. Dupa cumpararea biletului se considera ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde ca nu a fost informat, odata ce a intrat in posesia biletului de avion.

4.6. Pretul biletului de avion include de regula taxele de aeroport, taxe combustibil, taxa de serviciu.. Exista insa situatii, independente de vointa agentiei, in care, pe parcursul calatoriei i se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

## **V. BILETUL DE AVION**

5.1. Biletul de avion este documentul, in scris sau conventia electronica in baza careia se efectueaza zborul. Biletul de avion este emis de agentie dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.

5.2. Pasagerul posesor al biletului de avion cumparat are obligatia de a-l pastra in stare buna si de a-l prezenta la imbarcare in vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de catre pasager nu il indreptateste pe acesta la primirea unui nou bilet, neefectuarea zborului din acest motiv cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde agentiei sau companiei nici un fel de despagubiri.

5.3. Conditii contractului si informatiile inscrise pe biletul de avion completeaza prezentele conditii generale. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia biletului de avion a luat la cunostinta de toate aceste informatii.

## **VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

6.1. Agentia este raspunzatoare de emiterea corecta a biletelor de avion si de informarea cu buna credinta a pasagerului asupra conditiilor aplicabile biletului de avion vandut.

6.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afisarea la loc vizibil in agentie a prezentelor conditii generale de vanzare a biletelor de avion precum si prin prezentarea, la cererea expresa a pasagerului, a conditiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului in cauza, fara a fi nevoie de o semnatura a pasagerului care sa certifice ca a fost informat.

6.3. Pasagerul este obligat sa citeasca prezentele conditii generale afisate in agentie inainte de a cumpara biletul de avion. Biletul de avion odata cumparat se presupune ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate informatiile legate de biletul respectiv, el nemaiputind sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventuale despagubiri agentiei.

6.4. Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcarea pentru zbor cu cel putin 2 ore inainte de ora plecarii, pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare.

6.5. Agentia nu este raspunzatoare si nu i se pot pretinde despagubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, in urmatoarele conditii:

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la imbarcare
- pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru tara de destinatie, viza falsa, pasaport cu interdictie, etc) sau in situatia unui refuz nejustificat al autoritatilor de a permite calatoria;
- alte imprejurari sau cazuri de forta majora, pe care agentia nu le putea prevedea sau evita.

6.6. Agentia nu este raspunzatoare pentru intarzieri sau modificari de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (ex – pierderi de bagaje), obligatii care cad direct in sarcina companiei. In astfel de situatii, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despagubi pasagerul in conformitate cu reglementarile internationale.

6.7. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, se va aplica regula de penalizare a tarifului, in principiu 100% din valoare.

Daca regulile companiei permit conditii de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, in favoarea pasagerului.

6.8. Pasagerul poate modifica biletul initial cumparat in conditiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz in parte. De regula, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului initial iar daca compania permite conditii mai avantajoase, agentia va aplica aceste conditii in favoarea pasagerului, aplicand o taxa pentru modificare conform politicii sale comerciale.

6.9. Pasagerul nu poate utiliza numai parti componente ale zborului aferent biletului cumparat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se considera renuntare la bilet si i se aplica prevederile din prezentele conditii generale.

6.10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terte persoane.

6.11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.

6.12. In situatia in care pasagerul, din vina sa, utilizeaza doar partial zborurile inscise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.

6.13. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca este in regula din punct de vedere al tuturor formalitatilor necesare calatoriei (politie, vama, sanatate, pasaport, viza, etc), agentia neavind nici o raspundere in fata pasagerului din acest punct de vedere. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei.

6.14. Agentia va informa de buna credinta pasagerul asupra formalitatilor necesare calatoriei solicitate, conform informatiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare, dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului de avion.

6.15. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau datorita unor modificari de orar, intirzieri ale zborurilor, etc, imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.

6.16. Datorita situatiei create prin cererile masive de azil politic sau raminerile ilegale in tarile din Vest, autoritatile tuturor statelor, chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele tarilor respective in Romania, pot refuza fara explicatii sa permita trecerea frontierei, respectiv imbarcarea in avion a pasagerului.

In astfel de situatii, agentiei nu i se pot solicita despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuarii transportului se datoreaza faptei unui tert.

6.17. In cazul in care pasagerului i se fura biletul de avion cumparat (in cazul biletelor de hartie), pe baza de declaratie pe proprie raspundere si acte doveditoare de la Politie, el poate solicita agentiei emiterea unui duplicat dupa biletul respectiv, fara a plati costuri suplimentare.

## **VII. RECLAMATII**

7.1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris, in termen de max 10 zile de la data producerii evenimentului reclamat.

7.2. Reclamatii care nu sunt facute in scris nu vor fi luate in considerare.

7.3. Agentia va transmite reclamatia respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar solutia data va fi aceea data de compania aeriana, in calitate de proprietara a biletului.

Agentia va informa pasagerul despre solutia data de companie reclamatiei, in scris, in termen de 3 zile de la primirea raspunsului de la companie.

In situatia in care pasagerul nu este multumit cu raspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

7.4. Pasagerul va fi despagubit direct de catre compania aeriana in toate cazurile in care aceasta decide acest lucru, agentia nefiind obligata sa intermedieze astfel de despagubiri.

7.5. Orice reclamatie se va face de catre pasager in conformitate cu prezentele conditii generale de vanzare a biletelor de avion.

## **VIII. DISPOZITII FINALE**

8.1. Prezentele conditii generale sunt realizate in conformitate si se completeaza cu prevederile CONVENTIEI DE LA VARSOVIA , in care Romania este parte semnatară, in conformitate cu prevederile art. 11, aliniatul 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.

8.2. Afișarea in agentie a prezentelor conditii generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se considera ca pasagerul care a cumparat biletul de avion a luat la cunostinta despre continutul acestor conditii si el nu va mai putea invoca ulterior necunoasterea lor sau lipsa de informare.

8.3. Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.