

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION



Societatea Comercială CAMIRA TURISM SRL 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 său 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 prestatori direcți.

În continuare, vom denumi pe scurt :

Societatea Comercială _____ **AGENȚIA**

Compania aeriană _____ **COMPANIA**

Clientul care rezervă și/sau cumpără 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 internaționale 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. Rezervările sunt gratuite și se fac înaintea datei de plecare.

1.3. Odată cu efectuarea rezervării, pasagerul va primi de la agenție informații referitoare la prețul zborului (valabil la data rezervării incluzând și taxele de aeroport, taxe combustibil, tarifele de servicii ale companiei CAMIRA TURISM), precum și informațiile referitoare la condiții, restricții și reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumpărat în baza respectivei rezervări.

1.4. Toate condițiile, regulile și restricțiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriană, de politica de tarife de serviciu a companiei CAMIRA TURISM, precum și de alți factori (de ex. obligația deținerii vizei), independent de voința agenției. Aceste reguli, precum și prețul biletului de avion, se pot modifica, prin voința celor ce le-au impus, până în momentul cumpărării efective a biletului, fără ca agenția să poată fi făcută în vreun fel răspunzătoare.

II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITĂȚI DE PLATĂ

2.1. Emiterea biletelor de avion rezervate și plata acestora se fac conform condițiilor impuse de către fiecare companie 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 pentru a intra în posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricând de companie, situație în care agenția va anunța pasagerul despre modificare, fără a putea fi însă făcută răspunzătoare în vreun fel de către acesta pentru o eventuală anulare.

2.2. Raportul contractual 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 aceluși bilet și să citească prezentele condiții generale.

2.3. Pasagerul poate plăti biletul de avion în LEI, USD, EUR, la cursul de schimb față de EUR, utilizat de agenție în ziua respectivă.

III. PREȚURILE BILETELOR DE AVION

3.1. Prețurile biletelor de avion comercializate prin agenție sunt rezultatul unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale, tarif de serviciu al companiei CAMIRA TURISM , etc. În aceste condiții, fiecare zbor în parte presupune calcularea de către agentul specializat al prețului aplicabil biletului de avion respectiv. Același zbor, cu aceeași companie poate genera prețuri diferite. Dată fiind multitudinea de prețuri

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION



aplicabile 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 companie, 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. Prețurile de vânzare nu sunt neapărat înscrise pe biletele de avion. Intre prețul înscris pe biletul de avion și cel efectiv încasat de agenție, pot apărea diferențe semnificative, care decurg din regulile de emisie a biletelor de avion stabilite de companie precum și din politica de tarife de serviciu a companiei CAMIRA TURISM. 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.

3.3. Pentru activitatea specifică, compania CAMIRA TURISM aplică următoarea politică de tarife de serviciu, denumite pe scurt TS. TS nu sunt returnabile în caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

Valoare bilet, inclusiv taxe (mai puțin taxa de emisie a agentiei, care se aplica suplimentar)	Public, bilete individuale
Taxa de emisie a biletelor, functie de valoarea biletului	
pana in 500 EUR	Minimum 20 Euro/bilet
501 - 800 EUR	Minimum 30 Euro/bilet
peste 1100 EUR	4,5% din valoarea biletului
Bilete interne Romania cu Tarom	Minimum 15 Euro/bilet
Taxe de emisie speciale	
Anulare/reemitere bilet (suplimentar fata de taxa de emisie initiala)	15 Euro/bilet
Taxa servicii suplimentare	15 Euro/operatiune
Transmitere documentatie prin curierat la cererea clientului (suplimentar fata de taxa de curierat)	5 Euro/operatiune

3.4. Biletele de avion emise de agenție sunt proprietatea I.A.T.A. – BSP Romania – în calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, încasările aferente biletelor vândute se decontează către I.A.T.A. BSP – Romania, drept pentru care agenția nu poate fi făcută răspunzătoare despre modul în care a stabilit prețul unui bilet de avion decât de către acest organism sau de către compania pentru care a emis biletul.

3.5. Prețul oricărui bilet de avion presupune condiții, reguli și restricții speciale aplicabile călătoriei la care se referă 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 că nu a fost informat, odată ce a intrat în posesia biletului de avion.

3.6. Prețul biletului de avion include de regulă taxele de aeroport, taxe combustibil, taxa de emisie a agentiei. Există însă 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

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION



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 că pasagerul care a intrat în posesia biletului de avion a luat la cunoștință de toate aceste informații.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

5.1. Agenția este răspunzătoare de emiterea corectă a biletelor de avion și de informarea cu bună credință a pasagerului asupra condițiilor aplicabile biletului de avion vândut.

5.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afișarea la loc vizibil în agenție a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion 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 prezentele condiții generale afișate în agenție 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 cu cel puțin 1 oră și 30 min 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 că pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții:

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare (1 oră și 30 min înainte de ora plecării înscrisă pe bilet)
- 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 nejustificat al autorităților 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.

5.7. Pasagerul poate renunța la biletul de avion cumpărat în orice moment, înainte de data plecării. Indiferent de motivul renunțării, regula presupune că pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inclusiv taxe de aeroport și taxa de emiteri și taxa de serviciu suplimentară

Dacă regulile companiei permit condiții de returnare mai avantajoase, agenția va aplica aceste reguli, în favoarea pasagerului, fără ca acestea să afecteze reținerea taxelor de emiteri și de servicii suplimentare.

5.8. Pasagerul poate modifica biletul inițial cumpărat în condițiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz în parte. De regulă, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inițial iar dacă compania permite condiții mai avantajoase, agenția va aplica aceste condiții în favoarea pasagerului, aplicând taxa de serviciu pentru modificare conform politicii sale comerciale.

5.9. Pasagerul nu poate utiliza numai părți componente ale zborului aferent biletului cumpărat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se consideră renunțare la bilet și i se aplică prevederile din prezentele condiții generale.

5.10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terțe persoane.

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

5.12. 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.

5.13. Pasagerul are obligația să se asigure că este în regulă din punct de vedere al tuturor formalităților necesare călătoriei (poliție, vamă, sănătate, pașaport, viză, 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 să poată pretinde despăgubiri agenției.

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION



5.14. Agenția va informa de buna credință 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 legătură cu serviciul de emiteră a biletului de avion.

5.15. Agenția nu este răspunzătoare pentru pagube sau înconveniente produse pasagerului în timpul zborului sau datorită unor modificări de orar, întârzieri ale zborurilor, etc, împrejurări care se află dincolo de controlul și voința agenției.

5.16. Datorită situației create prin cererile masive de azil politic sau rămănerile ilegale în țările din Vest, autoritățile tuturor statelor, chiar în prezența vizei de intrare eliberată de ambasadele țărilor respective în România, pot refuza fără explicații să 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.

5.17. În cazul în care pasagerului i se fură biletul de avion cumpărat (în cazul biletelor de hârtie), pe baza de declarație pe proprie răspundere și acte doveditoare de la Poliție, el poate solicita agenției emiteră a unui duplicat după biletul respectiv, în schimbul plății unei taxe stabilite de către compania aeriană.

5.18. Agenția se obligă să ofere pasagerilor care achiziționează bilete de avion cel puțin informații despre (nu în formă scrisă) : Natura zborului: Regulat/charter/low fare (rezervare efectuată în altă parte decât în CRS)/ Costul biletului defalcat: preț de bază, taxe aeroport, taxa de serviciu etc./ Condițiile tarifare ale biletului/ Posibilitatea de a se modifica datele de călătorie și în ce condiții/ Posibilitatea de a se rambursa parțial sau total contravaloarea biletului și în ce condiții/ Condițiile de emiteră a biletului cu un minim de timp în avans/ Tip bilet emis: electronic/ paper/ 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/ Orele de operare, decolare, aterizare, escală/Itinerariul de zbor/ Compania aeriană care operează pe ruta solicitată/ Timpul minim necesar de prezentare la ghiseul de îmbarcare/ Informații în cazul pierderii biletului/ Moneda de emiteră a biletului: RON/EURO/ Modalitatea de plată: cash, card, factură/ Nivelul taxelor de serviciu pentru Emiteră a biletului, Reemitere, Schimbare dată de rezervare, Rambursare totală sau parțială a biletului, Alocarea locului în avion.

5.19. După emiteră a biletului de călătorie, toată responsabilitatea privind efectuarea călătoriei, inclusiv în ceea ce privește transportul bagajelor care aparțin pasagerilor, revine companiei aeriene. Responsabilitatea pentru pierderea, întârzierea sau deteriorarea bagajelor este limitată, cu excepția cazurilor în care, în prealabil s-a făcut o declarație specială de valoare și s-au plătit taxele aferente. În conformitate cu Convenția de la Varșovia, pentru majoritatea călătoriilor internaționale (inclusiv tronșoanele interne ale acestora) obligația transportatorului este limitată la suma de aproximativ 20 USD/kg pentru bagajele înregistrate (de cală) și 400 USD/pasager pentru bagajele neînregistrate (bagaje de mână). Pentru pasagerii care călătoresc numai în interiorul SUA, legile federale prevăd ca suma să fie de cel puțin 2.800 USD/pasager.

Atunci când se aplică Convenția de la Montreal (în cazul transportatorilor din Comunitatea Europeană), în cazul distrugerii, pierderii, deteriorării sau întârzierii bagajelor, în majoritatea cazurilor se aplică cele "1000 de Drepturi Speciale de Trăgere" (aproximativ 1.200 EUR, respectiv 1.470 USD) per pasager.

Anumiți transportatori nu își asumă răspunderea pentru transportul obiectelor fragile, de valoare sau perisabile. Informații suplimentare pot fi obținute de la transportator. Se recomandă pasagerilor verificarea condițiilor de călătorie cu 24 de ore înainte de data de operare. (call center aeroport, site companie transportatoare, agenție de turism).

VI. RECLAMAȚII

6.1. Orice reclamație cu privire la biletul de avion cumpărat se va face în scris, în termen de max. 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.

6.2. Reclamațiile care nu sunt făcute în scris nu vor fi luate în considerare.

6.3. Agenția va transmite reclamația respectivă companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar soluția dată va fi aceea dată de compania aeriană, în calitate de proprietară a biletului. Agenția va informa pasagerul despre soluția dată 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.

6.4. 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.

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION



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

VII. NOI REGULI ALE UNIUNII EUROPENE PRIVIND SECURITATEA PE AEROPORTURI

Pentru a vă proteja împotriva noilor amenințări cu explozibili lichizi, Uniunea Europeană (UE) a adoptat o serie de reguli care restricționează cantitatea de lichide pe care le puteți trece prin punctele de control de securitate. Aceste reguli se aplică la toți pasagerii care pleacă de pe aeroporturi din UE indiferent de destinația acestora.

Aceasta înseamnă că la punctele de control de securitate se vor face verificări legate de substanțele lichide pe care doriți să le transportați, suplimentar față de alte obiecte interzise. Totuși, noile reguli nu limitează cantitatea de lichide pe care le puteți cumpăra din magazinele aflate dincolo de locul unde prezentați taloanele de îmbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriană din UE.

Noile reguli se aplică începând de Luni, 6 Noiembrie 2006, pe toate aeroporturile din UE, precum și din Norvegia, Islanda și Elveția, și sunt valabile până la o înștiințare în prealabil.

CE ESTE NOU?

Când împachetați

Vi se va permite să luați doar cantități mici de lichide în bagajul de mână. Aceste lichide trebuie să fie în recipiente individuale de maximum 100 mililitri fiecare. Trebuie să puneți aceste recipiente într-un ambalaj din material plastic transparent, care se poate reînchide, dar nu mai mult de un litru per pasager.

La aeroport

Pentru a veni în ajutorul operatorilor de control de securitate, trebuie:

- să prezentați operatorului pentru examinare toate lichidele pe care le aveți, în punctele de control;
- să dezbrăcați jacheta și/sau pardesiul. Acestea vor fi controlate separat;
- să scoateți computerele portabile și alte echipamente electrice mari din bagajul de mână. Acestea vor fi scanate separat.

Lichidele includ:

- apa și alte bauturi, supe, siropuri
- creme, loțiuni și uleiuri
- parfumuri
- spray-uri
- geluri, inclusiv geluri de păr și de baie
- conținutul ambalajelor presurizate, inclusiv spuma de ras, alte spume și deodorante
- paste, inclusiv pasta de dinți
- amestecuri lichid-solide
- mascara
- orice alt articol cu consistență similară

CE NU SE SCHIMBĂ?

Dumneavoastră încă puteți:

- să împachetați lichide în bagajele de cală – noile reguli se aplică doar pentru bagajele de mână;
- să luați în bagajul de mână medicamente și substanțe pentru dietă, inclusiv hrană pentru copii, pentru folosință în timpul călătoriei. Vi se va cere rețeta;
- să cumpărați lichide cum ar fi băuturi sau parfumuri ori dintr-un magazin de pe un aeroport din UE, situat înainte de locul unde prezentați talonul de îmbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriană din UE.

CONDIȚII GENERALE DE REZERVARE – VÂNZARE A BILETELOR DE AVION



Dacă sunt vândute în ambalaje speciale, sigilate, nu le deschideți înainte de a vi se face controlul de securitate altfel, conținutul acestora poate fi confiscat. (Dacă sunteți în tranzit printr-un aeroport din UE, nu deschideți ambalajul înainte de controlul de securitate la aeroportul de transfer, sau la ultimul, dacă tranzitați mai mult decât odată).

Dacă aveți orice îndoială, vă rugăm să întrebați la compania aeriană sau la agenția de turism înaintea călătoriei. De asemenea, vă rugăm să cooperați cu personalul companiei, cât și cu cel de securitate din cadrul aeroportului.

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 semnatară, în conformitate cu prevederile art. 11, aliniatul 2 din CONSTITUȚIA ROMÂNIEI.

8.2. Afișarea în agenție a prezentelor condiții generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se consideră că pasagerul care a cumpărat biletul de avion a luat la cunoștință despre conținutul acestor condiții și el nu va mai putea invoca ulterior necunoașterea lor sau lipsa de informare.

8.3. Prezentele condiții generale vor fi aplicabile și opozabile terților în toate situațiile stipulate în cuprinsul lor.

Conducerea SC CAMIRA TURISM SRL