

# CONDITII GENERALE DE REZERVARE - VANZARE A BILETELOR DE AVION DE CATRE AGENTIA DONARIS TOURS

Nr. \_\_\_\_\_/data \_\_\_\_\_

**Societatea Comerciala DONARIS TOURS** care are in obiectul de activitate rezervari-vanzari de bilete de avion pentru zboruri interne si internationale, direct sau prin intermediari.

In vederea indeplinirii acestui capitol de servicii din obiectul sau de activitate, societatea este autorizata de catre companiile aeriene care efectueaza zborurile; ea actioneaza numai ca intermediar al acestor companii si se supune regulilor si restrictiilor comerciale impuse de catre companiile aeriene, in calitate de prestatori directi.

In continuare, vom denumi pe scurt:

Societatea Comerciala **DONARIS TOURS - AGENTIE**

Compania aeriana **COMPANIA:** \_\_\_\_\_

Clientul care rezerva si/sau cumpara biletul de avion **Nume /Prenume:** \_\_\_\_\_

Tel/ e-mail: \_\_\_\_\_

Documentul in baza caruia se efectueaza zborul \_\_\_\_\_

## **Rezervarea-vanzarea biletelor de avion se face in urmatoarele conditii:**

1. Rezervari de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor computerizate de rezervari, care permit accesul agentiei la baza de date a companiei si rezervarea efectiva a locurilor pentru o anumita cursa in favoarea potentialilor pasageri.
2. Rezervarile sunt gratuite si se fac inaintea datei de plecare.
3. Odata cu efectuarea rezervarii, pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervarii), precum si informatiile referitoare la conditii, restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervari;
4. Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana precum si alti factori (de ex. obligatia detinerii vizei), independenti de voia agentiei. Aceste reguli, precum si pretul biletului de avion, prin vointa celor ce le-au impus, pana in momentul cumpararii efective a biletului, fara ca agentia sa poata fi in vreun fel raspunzatoare.

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

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 pana la care rezervarea sa este valabila si sa se prezinte in termen pentru achitarea biletului de avion, respectiv sa comande emiterea biletului, pentru a intra in posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricand de companie, situatie in care agentia va anunta pasagerul despre modificare, fara a putea fi insa raspunzatoare in vreun fel de catre acesta pentru o eventuala anulare a rezervarii.
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 acestui bilet si sa citeasca prezentele conditii generale.

## **II. PRETURILE BILETELOR DE AVION**

1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultanta unui complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale, 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, in aceleasi conditii de calatorie, poate genera preturi diferite. **Data fiind multitudinea 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 comunicările 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 inscrist.
2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscriste pe biletul de avion. Preturile de vanzare decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie, singura in masura sa conteste modul de inscriere al unui pret pe un bilet de avion.
3. Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este inscrist pe documentul de incasare intocmit de agentie (factura fiscala).
4. Biletele de avion emise sunt proprietatea I.A.T.A. – BSP Romania- in calitate de reprezentant al companiilor 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 biletului de avion decat de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.
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 biletul. 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.
6. Pretul biletului de avion include regula taxele de aeroport. 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.

## **III. BILETUL DE AVION**

1. Biletul de avion este documentul, inscristul 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.
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.
3. Conditiiile contractului si informatiile inscriste 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.

## **IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

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.

2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afisarea la loc vizibil in agentie conditiile generale de vanzare a biletelor de avion precum si prin prezentarea, la cererea expresa a pasagerului, a conditiilor speciale de transport al companiei, aplicabile zborului in cauza, fara a fi nevoie de o semnatura a pasagerului care sa certifice ca a fost informat.
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 nemaiputand sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventualele despagubiri agentiei.
4. Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcarea pentru zbor cu cel putin 2 ore inainte de ora plecarii, pentru a i se intocmi formalitatile necesare iar in cazuri speciale, conform informatiilor oferite de agentie.
5. Agentia nu este raspunzatoare si nu i pot pretinde despagubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, in urmatoarele conditii:
  - pasagerul nu s-a prezentat la timp la imbarcare **(cu 2 ore inainte de ora plecarii inscrisa pe bilet)**
  - pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa vizei 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. Agentia nu este raspunzatoare pentru intarzieri sau modificari de orar al companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru serviciile 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 regulile internationale.
7. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, regula presupune ca pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului si a taxelor de aeroport aferente. Daca regulile companiei permit conditii de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, in favoarea pasagerului.
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 valoare biletului initial iar daca compania permite conditii avantajoase, agentia va aplica aceste conditii in favoarea pasagerului.
9. Pasagerul nu poate utiliza numai parti componente ale zborului aferent biletului cumparat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se considera renuntarea la bilet si i se aplica prevederile din prezentele conditii generale.
10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terte persoane.
11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.
12. In situatia in care pasagerul, din vina sa, utilizeaza doar partial zborurile inscrise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.
13. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca este in regula din punct de vedere al tuturor formalitatilor necesare calatoriei (politie, vama, pasaport, viza, etc.), agentia neavand nicio 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 sa poata pretinde despagubiri agentiei.
14. **Pasagerul este obligat sa verifice in momentul achizitionarii biletului, ca datele inscrise in biletul de avion sunt corecte (numele si prenumele pasagerului, datele de calatorie, orele de zbor).**
15. 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.
16. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau modificari de orar, intarzieri ale zborului, etc, imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.
17. Datorita situatiei create prin cererile de azil politic sau ramanerile 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.
18. In cazul in care pasagerului i se fura biletul de avion cumparat, pe baza de declaratie pe propria raspundere si actele doveditoare de la Politie, el poate solicita agentiei emiterea unui duplicat dupa biletul respectiv, fara a plati costuri suplimentare, cu acordul companiei aeriene pentru care s-a emis biletul.

#### **V. Reclamatii**

1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris, in termen de 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.
2. Reclamatii care nu sunt facut in scris nu vor fi luate in considerare
3. Agentia va transmite reclamatia respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar la solutia data de compania aeriana, in calitate de proprietara a biletului. Agentia va informa pasagerul despre solutia data de compania reclamatiei, 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.
4. Pasagerul va fi despagubit direct de catre compania aeriana in toate cazurile in care acestea decid acest lucru, agentia nefiind obligata sa intermedieze astfel de despagubiri.
5. Orice reclamatie se va face de catre pasager in conformitate cu prezentele conditii generale de vanzare a biletelor de avion

#### **VI. DISPOZITII FINALE**

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, alin 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.
2. Afisarea 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.
3. Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.