

CONDITII GENERALE DE REZERVARE – VANZARE A BILETELOR DE AVION DE CATRE AGENTIA

SOLAR TRAVEL & EVENTS

Societatea Comerciala **Solar Global Vision SRL** este o **AGENTIE DE TURISM** 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 Solar Global Vision SRL - **AGENTIA**

Compania aeriana - **COMPANIA**

Clientul care rezerva si/sau cumpara biletul de avion - **PASAGERUL**

Documentul in baza caruia se efectueaza zborul - **BILETUL DE AVION**

Rezervarea – vanzarea biletelor de avion se face in urmatoarele conditii :

I. REZERVARI DE LOCURI

1.1. Rezervarile de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internationale 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.

1.2. Rezervarile sunt gratuite si se fac inaintea datei de plecare.

1.3. O data 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.

1.4. Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana precum si de alti factori (de ex. obligatia detinerii vizei), independenti de vointa agentiei. 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.

II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITATI DE PLATA

2.1. 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, 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 inasa, facuta raspunzatoare in vreun fel de catre acesta pentru o eventuala anulare a rezervarii.

2.2. 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.

2.3. Pasagerul poate plati biletul de avion in RON (Lei), EUR, la cursul de schimb utilizat de BNR in zua respectiva, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

III. PRETURILE BILETELOR DE AVION

3.1. 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, 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 datorita 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 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 inscris.

3.2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscrise pe biletele 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 anumit bilet de avion. Intre pretul inscris 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 AGENTIE.

3.3. Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este inscris pe documentul de incasare intocmit de agentie (factura fiscala).

3.4. 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 decat de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.

3.5. 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, o data ce a intrat in posesia biletului de avion.

3.6. Pretul biletului de avion include de regula taxele de aeroport. Exista inasa situatii, independent de vointa agentiei, in care, pe parcursul calatoriei se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

3.7. Pentru serviciile prestate , AGENTIA aplică Tarife de Serviduu diferite in functie de complexitatea serviciului respectiv si denumite pe scurt TŞ dupa cum urmeaza:

1. BILETE DE AVION	
	TS – Tarif serviciu in EUR / se aplica peste valoarea biletului de avion, inclusiv taxe platibile furnizorului de transport/ minim
A. Bilete de avion pe curse interne orice companie aeriana (RO, V3, Blue Air)	10
B. Bilete avion curse externe	
Companii LOW COST indiferent de valoare bilet	15
Serviciu de web check-in pentru low - cost sau alte servicii oferite clientilor dupa cumpararea biletului low - cost(bagaj cala, loc cu confort sport, etc)	5/sens
Companii IATA, functie de valoare bilet inclusiv taxe zbor	
Pina la 200 EUR	23
Intre 201-500	26
Intre 501-800	36
Intre 801-1200	45
1201 si peste	50
Copii 2-12 ani	60% din TS adult
C. Servicii suplimentare	
a) Inainte de emitere bilete	

modificare si/sau anulare rezervare	0
b)Dupa emiterea biletului	
b1. modificare rezervare in situatia in care modificarea nu presupune penalizare din partea companiei aeriene	0
b2. modificare rezervare in situatia in care modificarea presupune penalizare din partea companiei aeriene	25
b3. Chec-in online	10

Aceste TS nu sunt returnabile în caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

IV. CONDITII DE ANULARE SI MODIFICARE

In cazul anularii biletelor de avion/a serviciilor turistice din motive voluntare sau independent de dorinta pasagerilor, taxa de serviciu perceputa de AGENTIE in momentul emiterii biletului/servițiilor turistice, nu se ramburseaza.

V. BILETUL DE AVION

5.1. Biletul de avion este documentul, inscrisul 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. Conditile 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.

5.4 In cazul biletelor de avion ce includ in ruta o schimbare de aeroport, companiile aeriene ofera spre vanzare aceste zboruri luand in calcul timpul minim de conexiune standard intre zboruri stabilit de autoritatile aeroportuare. Tariful biletelor nu include costul transferului între cele doua aeroporturi si neprezentarea sau intarzierea la zbor, care nu este cauzata de intarzierea/anularea zborurilor de catre companiile aeriene, va fi in responsabilitatea pasagerilor.

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, o data 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 1 ora si 30 min inainte de ora plecarii, pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare iar in cazuri speciale, conform informatiilor oferite de agentie.

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

-pasagerul nu sa prezentat la timp la imbarcare(1 ora si 30 min inainte de ora plecarii inscrisa pe bilet)

-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 sa 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, 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.

6.8. Pasagerul poate modifica biletul initial cumparat in conditiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz in parte. Pentru fiecare modificare se aplica penalizarea prevazuta de conditiile stabilite de compania pentru care sa emis biletul. Orice modificare a unui bilet de avion se efectueaza inaintea plecarii zborului initial ce urmeaza a fi modificat. Biletul nu poate fi pastrat pentru in vederea unei utilizari ulterioare daca nu este modificat/reemis inaintea zborului programat initial. Agentia va aplica TS pentru modificare conform politicii sale

6.9. Pasagerul nu poate utiliza numai parti componente ale zborului aferent biletului cumparat. Ne reprezentarea 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. Ne reprezentarea 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 inscrise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care a emis biletul.

6.13. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca detine toate actele legale necesare pentru a efectua calatoria (printre care dar nu numai: pasaport, viza, imputernicire, adeverinta de sanatate, procura notariala), agentia neavand nici o raspundere in fata pasagerului daca i se refuza imbarcarea sau intrarea in tara de destinatie din acest motiv. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei. Pasagerul trebuie sa prezinte la imbarcare un document de calatorie (Carte de identitate, Pasaport) valabil minim 6 luni de la data iesirii din tara. Pasagerul are obligatia de a se informa despre conditiile de calatorie la autoritatile romane (Politia de Frontiera, Ministerul Afacerilor Externe, Ambasada sau Consulatul tarii vizitate). 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 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. In astfel de situatii, agentiei nu i se pot solicita despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datoreaza faptei unui tert.

6.17. In cazul in care pasagerului i se fura biletul de avion cumparat, 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, cu acordul companiei aeriene pentru care a emis biletul.

VII. RECLAMATII

- 7.1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris, in termen de max 7zile de la data producerii evenimentului reclamat.
- 7.2. Reclamatiiile 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, alineatul 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.
- 8.2. Afsarea 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.