

(minim si care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate avand locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

e) Furnizor/Prestator – se intelege orice persoana fizica sau orice persoana juridica terta (companii de transport, unitati de cazare, firme de rent-a- car, alte agentii de turism, alti furnizori/prestatori de servicii de calatorie etc.), alta decat TOP TRAVEL OFFICE, care ofera si/sau presteaza serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator.

f) NOI, AL NOSTRU/A NOASTRA/AI NOSTRI/ALE NOASTRE, NOUA se refera la TOP TRAVEL OFFICE, precum si la angajatii si salariatii sai.

g) Penalizare – se intelege costul specificat in prezentele Conditii generale sau in documentele inmanate/transmise Calatorului (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, email etc.), pe care trebuie sa il achite Calatorul catre TOP TRAVEL OFFICE sau catre Furnizor/Prestator, in cazul modificarii/anularii/renuntarii la serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator, din vina Calatorului.

h) Pret – se intelege, dupa caz, pretul total al serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator pe care Calatorul se obliga, sa il plateasca catre TOP TRAVEL OFFICE sau catre Furnizor/Prestator, dupa caz, in baza facturii proforma/facturii fiscale emisa de TOP TRAVEL OFFICE sau de Furnizor/Prestator. Pretul include remuneratia/marja AGENTIEI si alte cheltuieli pentru intermedierea serviciului unic de calatorie.

i) Renuntare – se inteleg, dupa caz, urmatoarele situatii:

1. refuzul Calatorului de a achita diferenta pentru serviciul unic de calatorie;
2. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si avans achitat, pentru a plati diferentele;
3. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si pret integral platit, la aeroport/locul de plecare/destinatie;
4. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
5. Calatorul din propria dorinta/initiativa decide sa inlocuiasca serviciul unic de calatorie cu servicii de calatorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide sa intrerupa sejurul/calatoria;
6. Calatorul nu poate pleca in sejur/calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia;

7. Calatorul este intors de la granita sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de catre serviciul de graniceri/politia de frontiera;

8. Refuzul de imbarcare a Calatorului din partea companiei aeriene din motive ce tin de persoana Calatorului;

j) Serviciu Unic de Calatorie – se intelege un serviciu de calatorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de calatorie), solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE, in baza unei cereri de rezervare si oferit si/sau prestat de catre Furnizori/Prestatori terti.

k) Serviciu Unic de Calatorie Extern – se intelege orice serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE, destinat turismului extern, cu desfasurare/prestare totala sau partiala in afara Romaniei (prin partiala se intelege de ex. transportul catre o alta tara cu plecare din Romania si/sau viceversa, rent-a-car cu plecare din Romania catre o alta tara si/sau viceversa, alte servicii de calatorie care isi incep desfasurarea/prestarea in Romania si continua in alta tara si/sau viceversa).

l) Zile – se intelege zilele calendaristice, cuprinzand toate cele sapte zile ale saptamanii, cu mentiunea ca, in cazul notificarilor, ziua in care s-a transmis notificarea nu se ia in considerare in cadrul termenului limita.

m) Rezervare – se intelege cererea de rezervare transmisa si confirmata de catre partener/furnizor/hotelier in baza careia calatorul achita ulterior serviciile de cazare, cazare si masa, cazare, masa si tratament

1.2. TOP TRAVEL OFFICE intermediaza pentru Calator solicitarea/rezervarea/achizitionarea serviciilor unice de calatorie de la alti Furnizori/Prestatori a serviciilor de calatorie.

Prin activitatea de intermediere desfasurata de TOP TRAVEL OFFICE se intelege:

a) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in numele si pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

b) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in nume propriu, dar pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

c) activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre TOP TRAVEL OFFICE si Furnizorul/Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA in baza unei cereri telefonice sau scrise, sa-i reprezinte interesele fata de Furnizor/Prestator, in scopul solicitarii/rezervarii/achizitionarii serviciului unic de calatorie.

d) situatia in care Calatorul incheie direct contractul cu Furnizorul/Prestatorul, ca urmare a intermediarii facilitate de TOP TRAVEL OFFICE;

1.3. TOP TRAVEL OFFICE, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI TOP TRAVEL OFFICE este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie din vina Furnizorului/Prestatorului (inclusiv ca urmare a insolvabilitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului).

APLICABILITATE

2.1. Prevederi generale

2.1.1. Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/rezervarii/achizitionarii serviciului unic de calatorie ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe pagina web la adresa:

<https://www.balneomedica.ro/termeni-si-conditii>

In cazul aparitiei unor neconcordante dintre prevederile prezentelor Conditii si prevederile Conditiiilor generale de transport aerian, se aplica prioritar Conditiiile generale de transport aerian.

2.1.2. Pe langa prezentele Conditii generale aplicabile, fiecare Furnizor/Prestator de servicii poate formula propriile conditii aplicabile, care vor governa serviciul unic de calatorie. TOP TRAVEL OFFICE solicita Calatorului sa se asigure ca a parcurs atat prezentele Conditii generale, cat si conditiile speciale aplicabile fiecarui serviciu unic de calatorie prestat de Furnizorul/Prestatorul de servicii relevant, inainte de a finaliza tranzactia cu NOI sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.

2.1.3. In cazul in care oricare dintre mentiunile prezentelor Conditii generale contravine prevederilor obligatorii ale oricarei legi aplicabile, legea aplicabila se aplica prioritar fata de prezentele Conditii generale, celelalte prevederi din prezentele Conditii generale ramanand, cu toate acestea, valabile. Preturile practicate. Remuneratia. Conditiiile si Graficul de plata. Rezervarea

2.1.4. Ne rezervam dreptul de a modifica oricand Preturile practicate, Remuneratia, Conditiiile si Graficul de plata din prezentele Conditii generale.

2.1.5. Angajatii si salariatii Nostri au obligatia sa respecte Preturile practicate, Remuneratia, Conditiiile si Graficul de plata.

2.1.6. Preturile/Remuneratia in vigoare la momentul rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie se vor aplica pentru acea rezervare/achizitie, cu obligatia respectarii de catre Calator a Conditiiilor si Graficului de plata din prezentele Conditii generale sau dupa caz din Cererea de rezervare a serviciului unic de calatorie transmisa de pe site cu denumirea NOTIFICARE REZERVARE sau din oricare alt document inmanat/transmis Calatorului de catre AGENTIE.

Valoarea contractului poate sa fie modificata in cazul in care cresterea cheltuielilor si a costurilor pune in imposibilitate Prestatorul sa-si respecte serviciile oferite initial, cu notificarea prelabila a Beneficiarului si cu incheierea unei noi anexe la contract, cuprinzand pretul actualizat. In cazul majorarii pretului, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 10 zile inainte de data inceperii calatoriei. Informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea sau intreruperea calatoriei.

2.1.7. Remuneratia datorata AGENTIEI de catre Calator pentru serviciile de intermediere a serviciului unic de calatorie cu desfasurare/prestare atat in Romania cat si in afara Romaniei este de minim 5 - 10% din pretul total al rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie. Remuneratia TOP TRAVEL OFFICE este inclusa in pretul comunicat Dvs. Remuneratia este datorata de Calator din momentul rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie cu desfasurare/prestare in si in afara Romaniei In toate cazurile de renuntare/suspendare/neprestare/anulare a rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie cu desfasurare/prestare in si in afara Romaniei, indiferent de cine solicita/invoca renuntarea/suspendarea/neprestarea/anularea rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie sau de motivele renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii, inclusiv in cazul renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii sau imposibilitatii de prestare pe motiv de forta majora sau caz fortuit, Calatorul are obligatia de a plati AGENTIEI Remuneratia, respectiv AGENTIA are dreptul de a retine Remuneratia din sumele achitate de catre Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

2.1.8. Procesarea si confirmarea rezervarii se va efectua de AGENTIE, in limita disponibilitatii, in functie de politica ofertei solicitate (oferta speciala, oferta standard, oferta early booking, oferta reduceri)

2.1.9. Dvs. aveti obligatia sa ne furnizati datele corespunzatoare de contact la care puteti fi contactati in orice moment (numarul de telefon/numarul de telefon mobil si adresa de e-mail). Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca adresa de e-mail indicata este corecta si ca aveti acces si va verificati in mod regulat adresa de e-mail furnizata. Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca

numerele de telefon furnizate sunt corecte, impreuna cu prefixul de tara si cu prefixul local si ca puteti fi contactat in permanenta la cel putin unul dintre numerele de telefon indicate in rezervare. TOP TRAVEL OFFICE nu isi asuma raspunderea pentru daunele care decurg din faptul ca nu ati respectat cerintele mentionate mai sus.

2.1.10. In cazul in care o persoana, face rezervarea in numele unuia sau mai multor Calatori, se considera ca aceasta persoana este imputernicita de respectivele persoane sa le reprezinte interesele si accepta prezentele Conditii generale atat in nume propriu, cat si in numele Calatorilor indicati in rezervare si se obliga sa le aduca la cunostinta acestora din urma toate informatiile necesare, puse la dispozitie de AGENTIE.

2.1.11. In plus, in cazul in care detaliile de contact ale persoanei de la pct. 2.2.7, care a facut rezervarea in numele Dvs., sunt indicate in rezervarea Dvs., sunteti de acord ca aceasta persoana:

- (a) va fi raspunzatoare pentru primirea si retransmiterea oricaror comunicari/oricarei corespondente (inclusiv modificari, amendamente si anulari) din partea Noastra sau a Furnizorilor/Prestatorilor de servicii in legatura cu rezervarea catre toti Calatorii indicati in rezervare;
- (b) va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de Noi persoanei care face rezervarea. In plus, confirmati ca, in cazul in care nu ne transmiteti instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

2.1.12. Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicita de Dvs., respectiv ca Dvs. si aceasta persoana accepta si este de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre Noi, cat si de catre Furnizori/Prestatori a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in Politica privind protectia datelor personale - (<https://www.balneomedica.ro/politica-de-confidentialitate>).

2.1.13. Dvs. trebuie sa ne furnizati numele complet, asa cum apare in actul de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care va fi utilizat pentru calatorie. In caz contrar, Dvs. va asumati intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor taxe/costuri suplimentare, pentru corectarea/schimbarea numelui Calatorului, valoarea acesteia fiind stabilita de fiecare Furnizor/Prestator in parte.

2.1.14. Plata serviciilor de calatorie interne cu tichete de vacanta (cu locul de desfasurare in Romania) se face respectand prevederile O.U.G. nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor la acestea. În cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare egala sau mai mare, fata de pachetul achizitionat initial, din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

Conform O.U.G. nr. 8/2009, in cazul anularii definitive a serviciilor de calatorie, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de

vacanta (in format fizic – hartie) pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta, conform procedurii legale stabilite prin H.G. nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta. In cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie achitat cu un card pentru vouchere de vacanta, sumele folosite nu pot fi restituite in numerar conform procedurii legale amintite mai sus.

Serviciile de calatorie, care pot fi achizitionate pe baza voucherelor de vacanta, cuprind servicii de cazare (minim si care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate avand locul de desfasurare teritoriul Romaniei. Creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularea pachetului de servicii se poate folosi pentru achizitia de pachete de servicii de calatorie pe parcursul perioadei mentionate in Voucher. În cazul in care calatorul doreste achizitionarea de servicii de calatorie a caror valoare este mai mare decat valoarea voucherului – credit de calatorie, fata de serviciile achizitionate initial si pentru care a fost emis creditul de calatorie, acesta va achita plata diferentei de pret, respectand prevederile cuprinse in prezentul contract.

In cazul renuntarii definitive la serviciile achizitionate/modificarii serviciilor achizitionate si achitate folosind creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularea pachetului si aplicarii de penalitati (daca este cazul), suma ramasa, in urma deducerii penalitatilor din credit, nu este rambursabila, aceasta putand fi folosita pana la consumare pentru alte rezervari de produse din portofoliul Top Travel Office, pentru calatorii efectuate cel tarziu pana la sfarsitul perioadei de valabilitate inscrise in documente.

2.1.15. Conditile si Graficul de plati:

A. Conditile si Graficul de plati pentru Serviciul unic de calatorie in Romania:

Servicii unice de calatorie in Romania – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- 30 - 50% avans din pre tla momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu 30 de zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- 100% avans din pret la momentul rezervarii, pentru rezervari realizate cu mai putin de 30 de zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

Servicii unice de calatorie in Romania – oferte speciale de tip Inscrieri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in

limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- 30 - 50% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cel tarziu la data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

Servicii unice de calatorie in Romania – oferte tip la cerere (rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza TOP TRAVEL OFFICE; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de baza TOP TRAVEL OFFICE, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de plata pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- 100% avans din pret la momentul rezervarii.

B. Conditii si Graficul de plati pentru Servicii unice de calatorie – in afara Romaniei:

Conditii de plata sunt specificate in Cererea de rezervare sau dupa caz, in oricare alt document inmanat/transmis Dvs. de catre AGENTIE.

- In cazul in care in Cererea de rezervare sau dupa caz, in oricare alt document inmanat/transmis Dvs. de catre AGENTIE sunt prevazute alte conditii de plata decat cele mentionate, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Cererea/documentul inmanat/transmis Dvs.

Anularea/renuntarea sau modificarea rezervarilor. Taxa de modificare.

Daca doriti sa aduceti modificari rezervarii, in functie de momentul solicitarii modificarii, vi se va aplica de catre AGENTIE una din urmatoarele politici:

- vi se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificare (denumit in continuare „taxa de modificare”), valoarea acestuia fiind stabilita dupa caz de AGENTIE si/sau de fiecare Furnizor/Prestator in parte;

Taxa de modificare, pentru orice fel de modificare adusa Serviciului unic de calatorie initial si care nu afecteaza in mod semnificativ serviciile rezervate initial, cum ar fi de exemplu, enumerarea nefiind exhaustiva: schimbare nume, schimbare tip de camera, schimbare servicii de masa, prelungirea sau

diminuare perioadei de sejur etc. este de 100 RON/Adult/rezervare si se adauga la taxele impuse de catre Furnizor/Prestator.

- avansul sau Pretul total care l-ati platit pentru serviciile unice de calatorie nu vor mai fi rambursate, cu aplicarea conditiilor din rezervare.

In caz de modificare/anulare/renuntare la rezervare, in functie de momentul modificarii/anularii/renuntarii, AGENTIA poate sa va retina Dvs. avansul sau Pretul total pe care le-ati platit pentru servicii ca penalizare pentru modificarea/anularea/renuntarea la serviciile initiale, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata, dupa cum urmeaza:

A. Penalizari pentru Servicii unice de calatorie in Romania:

Servicii unice de calatorie – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) 30 - 50% din pret pentru modificari/renuntari/anulari efectuate pana cu 30 de zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) 100% din pret pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul 29 - 0 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

Servicii unice de calatorie – oferte speciale de tip Inscrieri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- a) 30 - 50% din pret pentru modificari/renuntari/anulari efectuate pana la data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);
- b) 100% din pret pentru modificari/renuntari/anulari dupa data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

Servicii unice de calatorie – oferte tip la cerere (on request – rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza TOP TRAVEL OFFICE; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de baza TOP TRAVEL OFFICE, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de penalizare pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de

Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarii plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

a) 100% din pret pentru modificari/renuntari/anulari din momentul rezervarii;

B. Penalizari pentru Servicii unice de calatorie in afara Romaniei:

Conditii de penalizare si cuantumul acestora sunt specificate in Cererea de rezervare sau dupa caz, in oricare alt document inmanat/transmis Dvs. de catre AGENTIE. In cazul in care in documentele inmanate/transmise Dvs. (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, cererea de rezervare etc.) sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele mentionate mai sus, intodeauna prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile trecute in documentele primite de Dvs.

2.1.16. Modificarea sau renuntarea/anularea oricarui Serviciu unic de calatorie contractat de catre Calatori in mod direct de la alti Furnizori/Prestatori si nementionat in documentele inmanate/transmise Calatorilor (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, cererea de rezervare etc.), cade in responsabilitatea directa si exclusiva a Calatorilor.

2.1.17. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. AGENTIA nu poarta nici o raspundere fata de calator pentru modificarile de orice fel efectuate de catre linia de croaziera.

Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor. Alte informatii necesare calatoriei.

2.1.18. Pentru calatoria Dvs. in tari membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de un pasaport simplu sau pasaport simplu electronic valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria Dvs. in tari care nu sunt membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de pasaport simplu valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Deoarece multe tari impun restrictii legate de calatoria pe baza pasapoartelor simple temporare, nu recomandam utilizarea acestui tip de pasaport. Pentru informatii complete legate de tarile pentru care accesul se face pe baza de viza turistica sau de tranzit va rugam sa va adresati unuia dintre consultantii de turism Top Travel Office.

AGENTIA nu isi asuma nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Dvs. a conditiilor mentionate mai sus sau in cazul in care actele Dvs. de identitate (Cartea de identitate, pasaportul, permisul de conducere etc.) sunt necorespunzatoare sau incomplete.

2.1.19. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, formalitati legate de pasaport si vize,

formalitati legate de sanatate, cum ar fi: vaccinari, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testari etc.), Calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, AGENTIA recomanda cetatenilor romani consultarea site-ului Politiei de Frontiera: <https://www.politiadefrontiera.ro> si a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a Romaniei: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind Regimul de calatorie in strainatate, cat si in ceea ce priveste conditiile de calatorie/intrare pe teritoriul tarii/tarilor de destinatie. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei, care nu sunt in sarcina AGENTIEI (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal, ce nu il insoteste, obligatia obtinerii vizei, obligatia de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligatia vaccinarii, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testari - enumerarea fiind exemplificativa), AGENTIA este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

2.1.20. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de AGENTIE (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

2.1.21. Se recomanda Calatorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

2.1.22. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

2.1.23. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

2.1.24. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

2.1.25. In cazul in care un Calator angajeaza serviciului unic de calatorie pentru un numar mai mare de Calatori, conditiile prezentului document se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate acestea..

2.1.26. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. AGENTIA nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

2.1.27. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de plecare si orarele vor fi suportate de catre acesta.

2.1.28. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza Serviciul unic de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli. Pentru calatoria Dvs. in strainatate va recomandam incheierea unei asigurari medicale valabila pe perioada deplasarii indiferent de tara pe care o vizitati, precum si a unei asigurari storno privind riscul anularii serviciilor.

2.1.29. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la AGENTIE.

PRECIZARI PRIVIND SERVICIILE DE CALATORIE:

2.2. Daca, dupa alegerea si efectuarea platii pentru un Serviciu unic de calatorie, rezervati un Serviciu asociat suplimentar pentru calatoria sau vacanta Dvs. prin intermediul Nostru, NU veti beneficia de drepturile care se aplica pachetelor de servicii de calatorie in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, TOP TRAVEL OFFICE nu va fi raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a acestor Servicii unice de calatorie individuale, decat in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie si/sau serviciul de calatorie asociat se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI. In cazul unor probleme, va rugam sa contactati Furnizorul/Prestatorul de Serviciul unic de calatorie relevant.

RECLAMATII

2.3. Prin reclamatie se intelege sesizarea scrisa (cererea, solicitarea, plangerea etc.), adresata Agentiei de turism TOP TRAVEL OFFICE (denumita in continuare AGENTIA) de catre consumator, privind neprestarea serviciilor de calatorie, ori constatarea unei neconformitati in legatura cu calitatea si/sau prestarea serviciilor de calatorie achizitionate de consumator de la sau prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE.

2.4. Orice consumator de servicii de calatorie – persoana fizica, poate adresa o reclamatie privind activitatea directa a TOP TRAVEL OFFICE si/sau activitatea/conduita comerciala a furnizorilor/prestatorilor de servicii de calatorie sau a agentiilor de turism organizatoare, a caror servicii de calatorie au fost intermediare de TOP TRAVEL OFFICE.

2.5. În cazul in care reclamatia se refera la intermedierea de catre TOP TRAVEL OFFICE a serviciilor de calatorie (cum ar fi de ex. in cazul achizitionarii separate de catre consumator a biletelor de transport, serviciilor de cazare, rent-a-car, altor servicii turistice, etc.), consumatorul se poate adresa cu reclamatia fie direct furnizorului/prestatorului serviciilor de calatorie fie poate depune reclamatia la TOP TRAVEL OFFICE. În aceasta ultima situatie, TOP TRAVEL OFFICE, in calitate de agentie de turism intermediara, va transmite furnizorului/prestatorului sau agentiei de turism organizatoare, fara intarzieri nejustificate, reclamatia depusa.

2.6. TOP TRAVEL OFFICE inasa nu poarta nici o raspundere pentru nesolutionarea sau solutionarea nefavorabila a reclamatii adresate direct prestatorilor/furnizorilor sau agentiei de turism organizatoare, privind serviciile de calatorie intermediare de AGENTIE, decat in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

DISPOZITII FINALE

2.7. In toate cazurile in care Cererea Serviciului Unic de Calatorie sau dupa caz, oricare alt document inmanat/transmis Dvs. de catre AGENTIE, care este parte integranta a prezentelor Conditii generale, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentelor Conditii generale, prevederile Notificarii de rezervare/documentului inmanat/transmis Dvs. vor prevala.

2.8. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

2.9. Prevederile prezentelor Conditii generale vor fi interpretate conform legilor din Romania.

2.10. Prezentele Conditii intra in vigoare si se aplica rezervarilor Serviciilor unice de calatorie efectuate incepand cu data de 08.01.2025

Agentie turism Top Travel Office

Calator