

Condiții de participare excursii externe cu transport autocar și avion

Informații utile referitoare la transportul cu autocarul

Turiștii au obligația să se prezinte la locul de îmbarcare cu minim 20 minute înainte de ora înscrisă pe voucher pentru plecare sau transfer. Locurile în autocar au fost prealocate la momentul rezervării, pasagerii au obligația să ocupe doar locul înscris pe prezentul voucher. Turiștii au obligația de a menține curățenia în autocar pe tot parcursul excursiei. În autocar nu este permis fumatul, consumul de băuturi alcoolice și produse alimentare. Buzunarul de plasă din fața scaunului dumneavoastră este destinat păstrării de pliante, broșuri sau hărți. Vă rugăm să nu păstrați aici sticle de plastic sau obiecte voluminoase. Sticlele de plastic, bagajele de mână sau alte obiecte voluminoase se depozitează în spațiul special amenajat, deasupra scaunelor.

Informații utile referitoare la zborul cu avionul

Compania/comaniile aeriene care operează zborurile din pachetul de servicii pot aduce diferite modificări zborurilor contractate, în funcție de condițiile obiective din perioada de operare, până la momentul plecării pentru zborul/zborurile de dus sau după momentul plecării pentru zborul/zborurile de întors. Agenția organizatoare va informa pasagerii direcți respectiv agențiile revânzătoare asupra eventualelor modificări survenite independent de voința sa și nu va fi răspunzătoare de eventualele inconveniente apărute. Alocarea locurilor în avion se face de către ghișeul de check-in din aeroport în funcție de ordinea sosirii pasagerilor. Pentru destinațiile europene, de regulă, limita de bagaje de cală este de 20 kilograme și 6 kilograme pentru bagajul de mână, dimensiuni: 55 cm x 40 cm x 20 cm. Depășirile de limită de greutate se achită separat pe aeroport. Mai multe informații găsiți pe site-ul companiei aeriene sau în agenția de turism. Femeile care sunt însărcinate în peste 6 luni, au nevoie de un certificat medical cu acordul medicului de a călători cu avionul. Compania de zbor și echipajul de bord își rezervă însă dreptul de a decide dacă permit sau nu îmbarcarea persoanelor cu sarcină avansată (ultimele 2-3 luni). Pasagerii care suferă de boli contagioase nu pot călători cu avionul. Personalul aeroportuar și de bord își rezervă dreptul de nu permite îmbarcarea, respectiv de a dispune debarcarea persoanelor în cauza. După aterizarea pe aeroportul de destinație, pasagerii se vor prezenta mai întâi la ghișeul Control pașapoarte, după care își vor recupera bagajele din locul special amenajat. Dacă atunci când ajungeți la destinație observați că aveți probleme în găsirea bagajului depus la biroul de check-in la îmbarcare, vă rugăm nu părăsiți aeroportul, ci depuneți o sesizare la biroul de reclamații existent la terminal.

Informații utile

1. Conform noii legislații privind transportul de pasageri pe drumurile din țările Comunității Europene, timpul obligatoriu de staționare al autocarului este de 9-11 ore într-un interval de 24 ore și o zi întreagă la fiecare ciclu de 7 zile. Programul turistic în fiecare dintre zile va începe după consumarea timpului obligatoriu de odihnă al conducătorilor auto. Datorită restricțiilor de circulație în marile orașe, autocarele nu au voie să intre în incinta sau în apropierea anumitor obiective turistice.
2. Clasificarea pe stele a hotelurilor este cea atribuită de oficialitățile locale. Ca atare, facilitățile comune și cele ale camerelor sunt conforme cu standardele locale. Distribuția camerelor la hoteluri se face de către recepțiile acestora. Problemele legate de

amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către turist direct la recepție, asistat de însoțitorul de grup.

3. Agenția nu răspunde în cazul refuzului autorităților de la punctele de frontieră de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite să părăsească teritoriul propriu.
4. Deoarece Cardul European de Asigurări Sociale de Sănătate (CEASS) asigură **numai accesul la tratamente medicale de urgență efectuate în sistemul public de sănătate** din țările UE și Elveția **trebuie încheiată asigurarea medicală** (valabilă și în afara UE) deoarece:
 - a. permite accesul și la serviciile clinicilor și spitalelor private (majoritare în comparație cu sistemul public);
 - b. suportă cheltuielile de spitalizare, de repatriere medicală cu ambulanța terestră (aeriană) și de repatriere în caz de deces;
 - c. asistă și ține legatura (24 ore din 24) în străinătate cu asiguratul.
5. Agenția de turism organizează și rezervă dreptul de a efectua modificări programului, în anumite condiții obiective (efectuându-l în integralitatea lui) și a serviciilor (autocar, hotel, restaurant etc.), oferind servicii similare.
6. Grup minim 40 turiști. Anularea excursiei datorită nerealizării grupului minim implică informarea turistului cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de plecarea.
7. Camerele cu 3 paturi (triple) se asigură pentru 2 adulți și un copil sau pentru un adult și doi copii și sunt:
 - a. cu 3 paturi de același fel sau
 - b. cu 2 paturi de același fel și unul pliant sau
 - c. cu un pat matrimonial și unul normal sau pliant. Structura camerelor triple se știe numai la fața locului.
8. Copiii minori (sub 18 ani) pot ieși din țară dacă:
 - a. sunt însoțiți de ambii părinți;
 - b. sunt însoțiți de un părinte care are acordul notarial sau certificatul de deces al celuilalt ori hotărâre judecătorească definitivă de încredințare a copilului etc.;
 - c. sunt însoțiți de un însoțitor care are asupra sa propriul certificat de cazier judiciar și declarațiile notariale ale celor doi părinți în care să fie menționată și perioada excursiei.

Obs.: nerespectarea celor de mai sus duce la oprirea în frontiera română a copiilor, caz în care agenția de turism nu răspunde de consecințe. Detalii pe www.politiadefrontiera.ro.

9. Agenția de turism nu este răspunzătoare în cazurile de forță majoră sau în unele împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita. De asemenea, situațiile cum ar fi grevele, blocarea traficului (auto, feroviar, aviatic, naval), cutremurele, fenomenele meteo deosebite etc., nu obligă agenția de turism la despăgubiri sau compensații pentru serviciile nerealizate.
10. Pe durata circuitelor, sosirea la cazare se face de regulă seara, putând apărea întârzieri datorită condițiilor de trafic, vreme etc. Orele de sosire la cazare variază de la o zi la alta, în funcție de programul turistic. Agenția nu se face răspunzătoare pentru nerespectarea sau întârzierea programului turistic datorită condițiilor de trafic (ambuteiaje, închiderea sau schimbarea anumitor sectoare de drum etc.), a vremii, a vâmlor sau a indisciplinei anumitor turiști (întârzieri, atitudini ofensatoare sau ostile față de ghizi, conducătorii auto etc.).
11. În prețul excursiei nu sunt incluse intrările la obiectivele turistice vizitate, dacă nu este precizat altfel. Se recomandă ca la înscrierea în excursie să se încheie și asigurarea

facultativă *storno*, care presupune rambursarea de către asigurator a sumelor avansate în cazul retragerii din anumite motive specificate în polița de asigurare.

12. Conform legilor internaționale, doar ghizii locali au dreptul să ofere servicii în interiorul muzeelor, monumentelor, așezămintelor de cult etc. Astfel, ghizii români vor oferi explicații turiștilor doar în afara obiectivelor turistice, ghidajul cu ghizi autorizați locali, acolo unde nu sunt prevăzuți în program, putând fi posibil doar dacă grupul de turiști consimte la angajarea acestora. Vizitarea muzeelor, datorită intereselor și gusturilor diferite ale turiștilor, se face individual, cu stabilirea în prealabil de către ghid a locului și orei de întâlnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse în program pot să-și modifice orarul de vizitare fără înștiințare prealabilă.
13. Este foarte important să purtați îmbrăcăminte decentă în timpul vizitelor la monumentele religioase, altfel veți fi opriți la intrare - pantaloni lungi, bluze cu mânecă lungă sau eșarfe care să acopere decolteurile și mâinile. Încălțăminte trebuie să fie foarte comodă pentru că veți merge mult pe jos.
14. Prezentul program și condițiile de participare la excursii, fac parte integrantă din Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice.