|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

INFORMATII UTILE

OFERTE SPECIALE

Pentru unele programe turistice pot fi lansate oferte speciale. Acestea nu sunt valabile retroactiv.

ASIGURARI -

Asigurarea storno va protejeaza de plata penalitatilor in cazul in care, din diverse motive, nu mai puteti calatori, in conditiile prevazute de asiguratorul care a emis polita. Aceasta asigurare se incheie la sediul agentiei de turism, odata cu semnarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

Asigurarea medicala va asigura in cazurile nedorite de accident sau boala. Asigurarea se poate incheia in orice moment, pana la plecarea in calatorie.

DOCUMENTE DE CALATORIE

Participarea la programul turistic se poate face numai in baza unui act de identitate valabil. Puteti obtine informatii cu privire la conditile de calatorie dintr-o anumita tara de la ambasada tarii respective. In cazul pierderii documentelor de calatorie, turistul este obligat sa obtina un document provizoriu, pe cheltuiala sa.

TRANSPORT AERIAN

Programele turistice cu transport aerian pot fi organizate cu curse regulate sau curse charter.

Serviciile din avion pot diferi in functie de tipul zborului si de compania aeriana. Agentia nu poate influenta calitatea serviciilor din avion. Companiile aeriene isi rezerva dreptul de a modifica orarul de zbor. Agentia nu isi asuma raspunderea pentru aceste schimbari sau intarzieri, acestea se vor rezolva in conformitate cu regulile companiei aeriene.

Daca turistul pierde avionul din vina lui, nu are dreptul la nici o despagubire. In cazul in care se pierde bagajul in timpul calatoriei, turistul va depune o plangere la reprezentanta companiei de zbor. Daca cumparati numai transportul cu avionul, inainte de retur va rugam sa reconfirmati ora de plecare cu reprezentantul local al companiei. Repartizarea locurilor se face la check in. Va atragem atentia ca imbarcarea (boarding) se incheie cu 50 min. inainte de decolare. Daca sositi dupa acesta ora, agentia nu isi asuma nici o raspundere.

Copiii intre 0-2 ani calatoresc gratuit, fara a ocupa loc separat.

BAGAJE

La cursele aeriene greutatea maxima a bagajelor difera in functie de compania aeriana. In cazul pierderii sau deteriorarii bagajelor, turistul trebuie sa contacteze imediat reprezentantul companiei aeriene. Pentru bagaje raspunderea revine exclusiv companiei aeriane. Informatiile despre transportul bagajelor voluminoase in avion pot fi obtinute de la compania aeriana.

TRANSFERURI

Transferurile se pot efectua cu autocarul, minibusul, sau autoturismul, inclusiv taxi. In timpul transferului, turistii raspund de propriile bagaje.

AUTOCARE

Transportul turistilor se asigura cu autocare apartinand unor transportatori autorizati. Autocarele sunt clasificate in functie de confort, fiind in general dotate cu instalatie audio-video, aer conditionat si toaleta. Este posibil ca, in cazuri deosebite, sa fie necesara schimbarea autocarului prevazut initial pentru desfasurarea calatoriei. In astfel de situatii este posibil ca autocarul sa nu beneficieze de toate dotarile initiale (video, toaleta, etc.).

Pentru asigurarea confortului optim, recomandam turistilor sa nu foloseasca toaleta din autocar decat in cazuri de urgenta. Programul curselor prevede suficiente opriri in parcari dotate cu toaleta, iar insotitorii de grup pot decide oprirea autocarului si in afara programului stabilit.

Punctele de imbarcare si orele de plecare sunt prevazute in programul excursiei. Locurile in autocar se ocupa in ordinea inscrierii. Locurile se pot modifica pana la data plecarii, prin renuntarea unor turisti la calatorie sau prin inscrieri suplimentare, in cazul familiilor sau grupurilor. In cazul in care se va schimba tipul autocarului, turistul va primi locul cel mai apropiat de cel rezervat, chiar daca numarul acestuia nu va fi acelasi.

FERRY BOAT

Orarul vapoarelor care circula intre continent si insule depinde de companiile de navigatie si nu poate fi corelat in toate situatile cu mersul avioanelor sau al autocarelor, de aceea pot interveni perioade de asteptare. Pe vapoare bagajele sunt depozitate in comun, de aceea va recomandam sa pastrati asupra dvs. bunurile de valoare.

HOTELURI

In materialele informative ale agentiei, clasificarea hotelurilor se face in conformitate cu standardele din tara respectiva. In diferite tari, aceeasi categorie poate inseamna alta calitate. Dimensiunile, dotarile si orientarea camerelor pot sa difere si la hoteluri de aceeasi categorie.

Cazarea se face de obicei in camere standard. Repartizarea camerelor este dreptul exclusiv al receptiei, asa ca nu putem garanta indeplinirea unor cereri speciale. Conform uzantelor internationale, camerele pot fi ocupate in intervalul orar 14.00 - 18.00 in ziua sosirii si trebuie eliberate pana la ora 12.00 in ziua plecarii. In unele hoteluri exista posibilitatea de a ramane in camera si dupa aceasta ora, contra unei suprataxe. Patul suplimentar nu este de obicei la fel de comod ca unul normal. Dimensiunile si confortul camerelor cu pat suplimentar nu corespund intotdeauna cu cele ale camerelor standard.

Camerele cu un singur pat (single) sunt de obicei mai mici si nu intotdeauna au o asezare avantajoasa. Pentru camerele care au vedere partiala sau totala spre mare se poate percepe o suprataxa, exceptand hotelurile unde acest lucru nu este mentionat. In aceasta situatie insa nu putem garanta cazarea intr-o camera cu vedere spre mare. In situatii cu totul deosebite ne rezervam dreptul de a schimba hotelul cu unul de aceeasi categorie.

VILE

Vilele se compun din studiouri (camere) si apartamente.

Studiouri : o incapere cu pat si bucatarie, grup sanitar propriu (dus, WC). Bucataria este minim utilata (cu plita electrica, frigider, chiuveta, vesela) pentru a se putea prepara in ea mancaruri simple.

Apartamente: sunt compuse din unul sau doua dormitoare (in functie de capacitate), living (in care sunt 1-2 paturi extensibile si unde se gaseste si bucataria), grup sanitar propriu (dus, WC).

La vile de regula nu exista prosoape si hartie igienica, asa ca va recomandam sa luati cu dvs. prosop de bucatarie, detergenti si hartie de toaleta.

In cazul in care rezervarea a fost facuta pentru o vila no name, nu ne stau la dispozitie descrieri sau fotografii, dar calitatea acestora nu va fi mai slaba decat cea stipulata in contract.

APARTHOTELURI

Aparthotelurile ofera in general camere sau apartamente complet utilate si ervicii asemanatoare hotelurilor (receptie, curatenie, etc.), detaliile fiind mentionate pentru fiecare oferta.

AER CONDITIONAT

Utilizarea aerului conditionat, acolo unde exista, poate fi inclusa in tarif sau se poate achita suplimentar, conform ofertei. In unele hoteluri aerul conditionat este comandat centralizat si functioneaza numai intre anumite ore sau sezonier. Economia de energie sau problemele tehnice pot face aerul conditionat nefunctional pentru perioade scurte de timp.

CONSTRUCTII

In statiuni, in apropierea locurilor de cazare, pot incepe constructii sau reparatii la constructii despre care, la redactarea ofertelor, nu am avut cunostinta. In cazul in care aflam despre asa ceva, va anuntam.

DISTANTA FATA DE DE PLAJA

Distanta fata de plaja se masoara din punctul cel mai apropiat de plaja al locului de cazare, in linie dreapta. Distanta specificata este orientativa.

PISCINA

In prezentarea locurilor de cazare se mentioneaza existenta piscinelor, precum si conditiile de acces. Piscinele din apropierea vilelor se pot utiliza de cele mai multe ori contra unei consumatii.

UMBRELE SI SEZLONGURI

Despre folosirea umbrelelor si a sezlongurilor puteti afla mai multe din programele turistice, la descrierea hotelurilor. In functie de gradul de ocupare a hotelurilor este posibil, cateodata, sa nu existe suficiente umbrele si sezlonguri.

MASA

Mesele nu includ, in general, consum de bauturi, in caz contrar specificam aceasta separat. Daca doriti in primul rand sa gustati din specialitatile locale, alegeti varianta de cazare fara masa sau numai cu mic dejun!

Demipensiunea ( mic dejun si cina) incepe in ziua sosirii cu cina si se termina in ultima zi cu micul dejun. In caz de sosire tarzie, cina neutilizata se poate inlocui, de regula, cu pranzul de a doua zi. In cazul in care exista aceasta posibilitate, dar turistul nu s-a folosit de acest serviciu, dupa sosirea in tara acest fapt nu poate constitui motiv de reclamatie.

Multe hoteluri ofera masa in regim bufet, adica turistii se servesc singuri cu mancarea aleasa. In caz de masa a la carte, mancarea va fi servita de ospatar. Cantitatea de mancare si varietatea felurilor depinde de categoria hotelului si de obiceiurile locale.

Micul dejun continental contine: bauturi calde, produse de panificatie, unt si gem. La cel continental imbunatatit se mai adauga la acestea branzeturi si sunca. La cazarile de categorie inferioara de obicei mancarea nu este diversificata. Nu uitati ca la cina trebuie sa va imbracati corespunzator; de obicei, nu veti fi primiti la masa in haine de plaja. Va atragem atentia nu este permis sa aduceti in camera de hotel mancare si bautura din afara.

Veti gasi in prezentarea fiecarui hotel amanunte despre masa in regim all inclusive. Consumul

de bauturi incluse in acest concept se rezuma de regula la bauturi alcoolice si nealcoolice locale. Serviciile incluse si pretul lor depind de categoria hotelului. Pentru servicii neutilizate, nu se acorda restituiri din pret.

APA SI IGIENA

De regula nu recomandam consumul apei de la robinet, ci apa imbuteliata.

La hoteluri si apartamente sunt folosite boilere cu panouri solare, de aceea, in anumite perioade, mai ales când consumul este mare, este posibil sa curga numai apa calduta.

 In unele statiuni, din cauza climei, insectele (tantari, viespi, albine, etc.) va pot cauza neplaceri; in astfel de cazuri folositi aparate si substante deratizante. Agentia nu raspunde pentru aparitia insectelor si acest fapt nu poate fi motiv pentru reclamatii.

INSOTITORI DE GRUP SI REPREZENTANTI LOCALI

In cazul excursiilor in circuit, insotitorul de grup va sta pe toata perioada cu grupul, cu exceptia timpului liber prevazut in program.

La sejururi, se asigura reprezentant local in majoritatea statiunilor.

Reprezentantii locali sunt vorbitori de limba româna, care pot fi contactati telefonic si va pot ajuta in rezolvarea problemelor ivite.

Informatiile cu privire la excursiile optionale (program, pret) sunt oferite tot de reprezentantul local. Inscrierea si plata optionalelor se va face la fata locului, iar raspunderea pentru acestea revine agentiile partenere.

Reprezentantul nostru local nu participa la toate excursiile. In cazul unui numar insuficient de turisti inscrisi, excursia poate fi contramandata. Este posibil ca turistii romani sa participe la excursii impreuna cu turisti de alte nationalitati (in acest caz ghidajul va fi si in limbi straine: ex. engleza). Conform legislatiei locale, la situri arheologice si muzee, pot face ghidaj numai ghizii locali, reprezentantul agentiei putand doar traduce.

REZERVARI

Rezervarea se poate face personal, prin fax sau prin e-mail. Rezervarea devine ferma o data cu plata avansului, in conditiile din contract. In cazul in care nu se respecta termenele de plata, ne rezervam dreptul sa anulam rezervarea. Rezervarea pe fax sau e-mail este valabila numai cand este confirmata prin e-mail sau prin fax, turistul semneaza contractul si achita avansul. La ofertele speciale rezervarea poate fi conditionata de plata integrala.

CERERI SPECIALE

Asa numitele cereri speciale (cazare la parter, camere alaturate ...) vor fi rezolvate in limita posibilitatilor sau vor fi transmise agentiilor partenere, dar pentru indeplinirea acestora nu ne asumam raspunderea. In cazul in care aceste solicitari nu au fost indeplinite, turistul nu poate cere despagubiri.

DURATA SEJURULUI

Durata sejurului este cea prezentata in oferte si prevazuta in contract. La transportul cu avionul sau cu autocarul pot aparea intarzieri din cauza unor problem mecanice, conditii meteo sau probleme de trecere a frontierei.

Aceste probleme trebuie luate in calcul si la drumul de intoarcere, asa incat va rugam sa va programati eventualele intilniri importante avand in vedere acest lucru. Prima si ultima zi din excursie sunt considerate a fi exclusiv pentru drum.

INTRERUPEREA EXCURSIEI

In cazul in care, din orice motiv, doriti sa va intrerupeti sejurul, va rugam sa anuntati reprezentantul nostru local. De obicei, intreruperea sejurului implica cheltuieli suplimentare (transfer, alt bilet de avion, etc.) care trebuie achitate la fata locului. Pentru servicile neutilizate nu se acorda despagubiri.

ALTE INFORMATII

Descrierile din oferte corespund conditiilor de la data editarii. Fata de acestea pot intervene schimbari despre care vom informa turistii. In situatia in care programele sunt anulate din diverse motive, vom depune toate eforturile pentru a va asigura un program echivalent.