

**CONTRACT-CADRU
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE**

Nr.din data de

Partile contractante:

EUROPA TRAVEL SPECIALIST, cu sediul în Bucuresti, Str. Ion Maiorescu nr. 8, Sector 2, cod unic de înregistrare 34055205, operator de date cu caracter personal nr. 0004205, titulară a agenției de turism **EUROPA TRAVEL**, cu sediul în București, Soseaua Mihai Bravu, nr. 62A, Cladirea SPECTRUM, Sector 1, detinatoarea licentei de turism nr. 2857, denumita in continuare **EUROPA TRAVEL;**

si

turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna, domiciliat in, telefon, posesor al cartii de identitate seria si nr., CNP, e-mail

Au convenit la incheierea prezentului contract.

NUME TITULAR:	CI:
TELEFON:	ADRESA:
PRET TOTAL:	STATUS:
AVANS:	CHITANTA NR:
REST DE PLATA:	DATA SCADENTA A PLATII:
NUME TURISTI:	
SERVICII:	
AGENTIA DE TURISM - Reprezentant	TURIST

In cazul rezervarilor/contractelor care au ca obiect servicii turistice supuse unor conditii speciale (reduceri si oferte speciale, early booking, last minute) nu se accepta anulari sau modificari (de nume, de perioada, tip camera, unitate cazare, destinatie, mijloc transport) cu rambursare, penalizarea fiind 100% din contravaloarea serviciilor achizitionate (se retine intreaga suma achitata), indiferent de motivul invocat.

CONDITII CONTRACTUALE

I. Dispoziții generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract este organizat de Societatea Comercială **EUROPA TRAVEL SPECIALIST SRL**, cu sediul în București, Str. Ion Maiorescu nr. 8, Sector 2, cod unic de înregistrare 34055205, operator de date cu caracter personal nr. 0007857, titulară a agenției de turism **EUROPA TRAVEL**, cu sediul în București, Soseaua Mihai Bravu, nr. 62A, cu licența de turism nr. 2857, denumita în continuare **EUROPA TRAVEL**.

2. Agenția comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:

a) servicii turistice la cererea clientului;

b) servicii turistice preorganizate, denumite în continuare servicii din oferta standard.

3. Contractul începe la data semnării și se încheie la data finalizării serviciilor turistice contractate.

II. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **EUROPA TRAVEL** a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.

2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă **EUROPA TRAVEL** sunt descrise în materialele de prezentare (cataloge, broșuri, pliante, note), în cazul ofertei standard sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

3. Orice alte servicii turistice sau de alta natura, neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii, nu fac obiectul contractului și nu atrag răspunderea **EUROPA TRAVEL**.

III. Tarife, condiții și termene de plată

Tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract.

Tarifele cuprind atât contravaloarea serviciilor de bază cât și contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de **TURIST**, precum și a eventualelor taxe obligatorii.

Tarifele pot fi modificate unilateral de **EUROPA TRAVEL** ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redevențelor și taxelor aferente serviciilor rutiere, feroviare, aeriene sau navale, a taxelor de turist sau a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

În cazul în care prețul stabilit prin contract este majorat cu peste 10 %, **TURISTUL** poate rezilia contractul, cu dreptul de recuperare a sumelor achitate, notificând agenției intenția de reziliere, în scris, în termen de 3 zile de la data comunicării prețurilor majorate.

TURISTUL are obligația să achite 30% din prețul serviciilor solicitate în momentul semnării contractului iar restul sumei trebuie achitată până cel mai târziu cu 15 zile înainte de începerea programului. Dacă contractul se încheie în ultimele 21 de zile până la data plecării, serviciile vor fi achitate integral la semnarea contractului.

Nerespectarea de către **TURIST** a termenelor de plată dă dreptul agenției **EUROPA TRAVEL** să rezilieze contractul și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

IV. Drepturile și obligațiile EUROPA TRAVEL

1. În cazul în care **EUROPA TRAVEL** este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

2. În cazul în care, în interiorul termenului de 15 zile sau după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract se modifică sau nu este realizată ori agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, **EUROPA TRAVEL** este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele oferite sau efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să restituie întreaga sumă până la plecare sau să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

3. **EUROPA TRAVEL** este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră.

4. Agenția are obligația să furnizeze turistului, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarul, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accident ori de boală.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu acordul **EUROPA TRAVEL**.

Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia cedării.

2. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către **EUROPA TRAVEL** a sumelor plătite.

3.1. Turistul este obligat să comunice **EUROPA TRAVEL**, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. VI, pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului; lipsa unei cereri exprese de reziliere din partea titularului de contract se considera acceptare tacita a noilor condiții și nu da dreptul la revendicări ulterioare.

3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau **EUROPA TRAVEL** anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de **EUROPA TRAVEL**;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite **EUROPA TRAVEL** și o despăgubire pentru nedeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar **EUROPA TRAVEL** a informat turistul în scris, în termenul menționat în contract;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră;
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească **EUROPA TRAVEL** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite și dovedite conform legii. Dacă turistul, după achitarea și confirmarea serviciilor, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5. Turistul este obligat să achite taxele locale, dacă este cazul, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la **EUROPA TRAVEL**.

6. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie, să păstreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

VI. Asigurări

1. Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate și/sau de faliment al Agenției la Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE, cu sediul în București, str. Emil Garleanu, nr. 11, sector 3, tel 021-3217428.

2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt prevăzute în polița de asigurare nr. 2416 și pot fi consultate la sediul **EUROPA TRAVEL**.

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul

prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datorează **EUROPA TRAVEL** penalizări după cum urmează:

- a) gratuit, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 40 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 59 de zile înainte de data plecării;
- b) 60 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 19 - 29 de zile înainte de data plecării;
- c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 8 - 18 zile înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în ultimile 7 zile sau pentru neprezentarea la program.

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

- a) dacă cererea de restituire se depune cel târziu cu 25 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;
- b) dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 25 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă turistul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100 %;

3. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către autorități.

4. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renunțare nu este luată în considerare.

5. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, despăgubiri ce nu pot depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice prevăzut în contract. Agenția este răspunzătoare până la acoperirea integrală a prejudiciului în cazul în care este responsabilă de rănirea sau decesul turistului ca urmare a acțiunilor directe ori a neglijenței sale, constatate de organele de ancheta oficiale(statale).

VIII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, la fața locului, clară și explicită, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât **EUROPA TRAVEL**, cât și prestatorului de servicii (hotel, restaurant, etc).

2. Atât **EUROPA TRAVEL**, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 15 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

IX. Dispoziții finale

1. În cazul intermedierei de către **EUROPA TRAVEL** a serviciilor de transport aerian, naval, feroviar sau rutier, acestea intră sub incidența reglementărilor impuse de transportator.

2. Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal, **EUROPA TRAVEL** prelucrează datele cu caracter personal furnizate de turist prin contractul de comercializare al serviciilor turistice și prin chestionare, în scopul finalizării raportului juridic, al organizării programelor turistice și pentru acțiuni de marketing. Datele nu vor fi dezvăluite unor terte persoane, fizice sau juridice. Pe viitor, datele privind adresa postală, adresa de e-mail și numerele de telefon permit **EUROPA TRAVEL** să țină la curent turistii cu activitatea agentiei.

În cazul în care nu doriți aceasta, bifați **NU**.

Conform Legii nr. 677/2001, turistul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Are dreptul să se opună prelucrării datelor personale și să solicite ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, pot adresa o cerere scrisă, datată și semnată, la **EUROPA TRAVEL**. De asemenea, le este recunoscut dreptul de a se adresa justiției.

3. Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. El poate suferi modificări impuse de noua legislație.

Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

INFORMATII UTILE

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

ASIGURARI - Asigurarea storno este facultativă și va protejează de plata penalităților în cazul în care, din diverse motive, nu mai puteți călători, în condițiile prevăzute de asiguratorul la care ați apelat. Pretul acesteia este de 2% din valoarea excursiei. Va recomandăm să încheiați această asigurare în agentie, odată cu încheierea contractului. Asigurarea medicală este, în cazul majorității destinațiilor, facultativă. Va protejează în cazurile nedorite de accident sau boală. Se achită în afara pretului excursiei. Asigurarea se încheie între turist și compania de asigurări (detalii la agentie).

DOCUMENTE DE CALATORIE - Participarea la programul turistic se poate face în baza unui act de identitate valabil. Informații cu privire la condițiile de călătorie într-o anumită țară, puteți obține de la ambasada țării respective. În cazul pierderii documentelor de călătorie, turistul este obligat să obțină un document provizoriu, pe cheltuielă sa.

TRANSPORT AERIAN - Programele turistice cu transport aerian pot fi organizate cu curse regulate sau curse charter. Serviciile din avion pot diferi în funcție de tipul zborului și de compania aeriană. **EUROPA TRAVEL** nu poate influența calitatea serviciilor din avion. Companiile aeriene își rezervă dreptul de a schimba orarul de zbor. **EUROPA TRAVEL** nu își asumă răspunderea pentru aceste schimbări sau întâzieri, acestea se vor rezolva în conformitate cu regulile companiei aeriene. Dacă turistul pierde avionul din vina lui, nu are dreptul la despăgubire. În cazul în care se pierde bagajul în timpul călătoriei, turistul va face o plângere la reprezentanța companiei de zbor. Dacă comparați numai transportul cu avionul, înainte de întoarcere vă rugăm să vă interesați la reprezentantul local al companiei în legătură cu ora de

plecare. Repartizarea locurilor se face la imbarcare in avion (check in). Va atragem atentia ca imbarcarea (boarding) se termina cu 50 min inainte de decolare. Daca sositi dupa aceasta ora, EUROPA TRAVEL nu isi asuma nicio raspundere. Copii intre 0-2 ani calatoresc gratuit, fara a utiliza un loc separat.

BAGAJE - La cursele aeriene greutatea maxima a bagajelor poate fi de 15 kg. Bagajul de mana are volum limitat si poate fi de maxim 5 kg. In cazul pierderii sau deteriorarii bagajelor, turistul trebuie sa contacteze imediat reprezentantul companiei aeriene. Pentru bagaje raspunde compania aeriana, EUROPA TRAVEL nu are nici o raspundere in acest sens. Greutatea maxima la calatoriile cu autocarul este de 15 kg. Animale vii si bagaje voluminoase nu sunt permise. Despre transportul bagajelor voluminoase in avion, informatiile 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 il asiguram cu autocare proprii sau apartinand unor transportatori autorizati. Autocarele sunt clasificate, fiind dotate cu instalatie audiovideo si aer conditionat. 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. Pentru asigurarea confortului optim, recomandam turistilor sa nu foloseasca toaleta din autocar decat in cazuri de urgenta, daca autocarul are aceasta facilitate. Programul curselor prevede opriri suficiente, in parcuri dotate cu toaleta, iar insotitorii 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 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 - Intre insule si continent orarul vapoarelor depinde de companiile de navigatie si nu poate fi corelat in toate situatiile cu mersul avioanelor sau al autocarelor, de aceea pot interveni perioade de asteptare. Pe vapoare, bagajele sunt depozitate in comun; va recomandam sa pastrati asupra dvs. bunurile de valoare.

TRANSPORT PE CONT PROPRIU - Turistii care se deplaseaza pe cont propriu vor contacta reprezentantul EUROPA TRAVEL in statiune. Reprezentantii si agentii partenere pot fi contactati de la ora 8.00 pana la ora 21.00, mai putin intre orele 14.00 - 17.00. Daca ajungeti in statiune dupa ora de inchidere, puteti fi cazati numai a doua zi. Camerele in hoteluri pot fi ocupate in prima zi de la ora 18.00 (uneori si mai devreme) si trebuie eliberate in ultima zi pana la ora 12.00. Camerele in vile pot fi ocupate in prima zi de la ora 14.00 si trebuie eliberate pana la ora 10.00.

HOTELURI - In materialele informative ale EUROPA TRAVEL, clasificarea hotelurilor se face in conformitate cu clasificarea din tara respectiva. In diferite tari, aceeasi categorie inseamna alta calitate. Criteriile de clasificare nu corespund intodeauna cu cele din România. Dimensiunile, dotarile si orientarea camerelor nu este asemanatoare nici la hoteluri de aceeasi categorie. Cazarea se face de obicei in camere standard. Repartizarea camerelor este dreptul exclusiv al receptiei, asa ca nu garantam 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, ziua plecarii. In unele hoteluri exista posibilitatea de a ramane in camera si dupa aceasta ora, cu achitarea unei suprataxe. Patul suplimentar nu este de obicei la fel de comod ca unul normal. Dimensiunile si confortul camerelor cu pat suplimentar nu corespund intodeauna cu cele ale camerelor standard. Camerele cu un singur pat (single) sunt de obicei mai mici si nu intodeauna au o asezare avantajoasa. Pentru camerele care au vedere partial sau total spre mare se poate percepe o suprataxa, exceptand hotelurile unde acest lucru nu este mentionat. In situatia aceasta insa nu putem garanta camera cu vedere spre mare. In situatii cu totul deosebite ne rezervam dreptul de a schimba hotelul cu unul din aceeasi categorie.

VILE - Vilele se compun din studiouri (camere) si apartamente. Studiouri: o incaperere cu unul pana la patru paturi, grup sanitar propriu (dus, WC) si bucatarie. Bucataria este utilata in functie de numarul de turisti si se pot 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). In cazul vilelor, de regula nu exista prosoape si hartie igienica. Va recomandam sa luati dvs. prosop, sapun, detergenti si hartie de toaleta. De regula, bucatariile sunt dotate cu plita electrica, frigider, ghiuveta, vesela. In cazul in care rezervarea a fost facuta pentru 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 - Aparhotelurile ofera in general camere sau apartamente complet utilate, completate cu servicii 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 programului turistic. In unele hoteluri aerul conditionat este comandat centralizat si 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 PLAJA - Distanta de plaja este cea din punctul cel mai apropiat de plaja al locului de cazare, in linie dreapta. Distanta data este orientativa.

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

UMBRELE SI SEZLONGURI - Despre folosirea umbrelor si a sezlongurilor puteti afla mai multe din programele turistice, la descrierea hotelurilor. In functie de ocuparea hotelurilor este posibil, cateodata, sa nu fie suficiente umbrele si sezlonguri.

MASA - Mesele nu contin, in general, consum de bauturi, in caz contrar specificam aceasta separat. Daca doriti in primul rand sa gustati din specialitatile locale, alegeti-va 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 si turistul nu s-a folosit de acest serviciu, dupa sosirea in tara acest fapt nu poate fi motiv de reclamatie. Multe hoteluri ofera masa in regim de bufet, adica ne servim 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 nu este mancare diversificata. Nu uitati, la cina trebuie sa va imbracati corespunzator; de obicei nu veti fi primiti la masa in haine de plaja. Va atragem atentia ca la cazarea la hotel, nu este permis sa aduceti mancare si bautura din afara, in camere. Amanunte despre masa in regim all inclusive veti gasi in oferte, la fiecare hotel in parte. Consumul de bauturi incluse se rezuma la bauturi alcoolice si nealcoolice locale. Pretul serviciilor precum si serviciile ce pot fi utilizate depind de categoria hotelului. Pentru servicii neutilizate, nu se acorda restituirii din pret.

APA SI IGIENA - De regula nu recomandam consumul apei de la robinet. Calitatea si gustul apei sunt schimbatoare, de aceea recomandam sa consumati apa imbuteliata. La hoteluri si apartamente sunt folosite boilere cu panouri solare, de aceea in anumite perioade, mai ales cand 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. EUROPA TRAVEL nu raspunde de 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 fi pe toata perioada cu grupul. In cazul transportului cu autocarul, grupul beneficiaza de serviciile unui insotitor; acesta poate avea, uneori, si calitatea de conducator auto. La sejururi, asiguram reprezentant local in statiunile mentionate in oferte. De regula, acestia sunt vorbitori de limba romana și pot fi contactati telefonic pentru a va ajuta in rezolvarea problemelor ivite. Informatiile cu privire la excursiile optionale (program, pret) le primiti de la reprezentantul local. Inscrierea si plata acestora se va face la fata locului. Pentru excursii optionale, toata raspunderea este suportata de agentii noastre 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 arhiologice si muzee pot face ghidaj numai ghizii locali, reprezentantul EUROPA TRAVEL putand doar traduce.

REZERVARI - Rezervarea o puteti face personal, telefonic sau prin e-mail, ori prin intermediul formularului de pe website-ul agentiei. Rezervarea este valabila cu plata avansului, in conditiile din contract. In cazul in care nu se respecta termenele de plata, ne rezervam dreptul sa anulam rezervarea. Rezervarea este valabila numai cand este confirmata si turistul achita avansul. In cazul in care plata nu s-a facut in 48 ore de la rezervarea preliminara, aceasta se anuleaza. La ofertele speciale nu se fac rezervari (se achita integral).

CERERI SPECIALE - Asa numitele cereri speciale (cazare la parter, camere alaturate ...) vor fi rezolvate in limita posibilitatilor sau vor fi transmise agentiiilor partenere. 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 probleme tehnice, 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 intalniri importante avand in vedere acest lucru. Prima si ultima zi din sejur sunt destinate calatoriei.

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 serviciile neutilizate nu se vor acorda despagubiri.

ALTE INFORMATII - Descrierile din oferte corespund conditiile de la data editarii. Fata de acestea pot interveni schimbari (orarul vapoarelor, servicii hoteliere, constructii), despre care ne vom informa turistii. In situatia in care programele sunt anulate din diverse motive, vom depune toate eforturile pentru a va asigura un program echivalent.