

**CONTRACT DE VÂNZARE A BILETELOR DE AVION
COMPANIA ROYAL TURISM SRL IAȘI**

NR. _____ / DATA _____

PĂRȚI CONTRACTANTE:

1. **S.C. COMPANIA ROYAL TURISM S.R.L.**, cu sediul social în Mun. Iași, Str. Gării, Nr. 5, mezanin, încăperea 8, Bl. L16-19, L17, Jud. Iași, cu punct de lucru în Iași, Str. Gării, Nr. 5, Bl. L17, parter, cod poștal 700094, Tel. 0332.425.405, Fax 0232.210.440, mobil 0733.044.444, E-mail: royal_turism@yahoo.com, Reg. Com. J22/854/2013, CUI: 31626765, cu licența de turism nr. 4070/11.12.2017.

2. **Compania aeriană** _____ **tel.** _____

3. **Turistul**

DI./Dna. _____

Nr. Tel. _____, **E-mail:** _____,

Domiciliat în localitatea _____, Strada _____,

Nr. _____, Bl. _____, Sc. _____, Ap. _____, sector/județ _____,

S-a încheiat prezentul contract prin care părțile convin următoarele:

Bilet de avion _____, **tip bilet: NERETURNABIL. Ruta** _____,

data de plecare _____, **ora** _____, **data de întoarcere** _____, **ora** _____,

preț total (tarif de bază, taxe de aeroport, tva, taxa de serviciu) _____,

data emiterii _____.

Cap. I. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

1.1. Agenția este răspunzătoare de emiterea corectă a biletelor de avion și de informarea cu bună credință a pasagerului asupra condițiilor aplicabile biletului de avion vândut.

1.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afișarea la loc vizibil în agenție a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion precum și prin prezentarea, la cererea expresă a pasagerului, a condițiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului în cauză, fără a fi nevoie de o semnătură a pasagerului care să certifice că a fost informat.

1.3. Pasagerul este obligat să citească prezentele condiții generale afișate în agenție înainte de a cumpăra biletul de avion. Biletul de avion odată cumpărat se presupune că pasagerul a luat la cunoștință despre toate informațiile legate de biletul respectiv, el nemaiputând să invoce ulterior necunoașterea acestora și să pretindă eventuale despăgubiri agenției.

1.4. **Pasagerul este obligat să se prezinte la îmbarcarea pentru zbor cu cel puțin 2 ore înainte de ora plecării, pentru a i se putea întocmi formalitățile necesare.** iar în cazuri speciale, conform informațiilor oferite de agenție.

1.5. Agenția nu este răspunzătoare și nu i se pot pretinde despăgubiri pentru că pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții: **(A)** pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare (2 ore înainte de ora plecării înscrisă pe bilet); **(B)** pasagerul este refuzat la îmbarcare datorită unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa vizei de intrare pentru țara de destinație, viză falsă, pașaport cu interdicție, etc.); **(C)** în situația unui refuz nejustificat al autorităților de a permite călătoria; **(D)** în caz de motive de forță majoră (grevă, conflicte politice și de război, situații catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou internațional etc.); **(E)** alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, pe care agenția nu le putea prevedea sau evita.

1.6. Agenția nu este răspunzătoare pentru întârzieri sau modificări de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (exemplu - pierderi de bagaje), obligații care cad direct în sarcina

companiei. În astfel de situații, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despăgubi pasagerul în conformitate cu reglementările internaționale.

1.7. Pasagerul poate renunța la biletul de avion cumpărat în orice moment, înainte de data plecării. **Indiferent de motivul renunțării, regula presupune că pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului și a taxelor aferente incluse în prețul biletului.** Dacă regulile companiei permit condiții de returnare mai avantajoase, agenția va aplica aceste reguli, în favoarea pasagerului.

1.8. Pasagerul poate modifica biletul inițial cumpărat în condițiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz în parte. De regulă, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inițial, iar dacă compania permite condiții mai avantajoase, agenția va aplica aceste condiții în favoarea pasagerului.

1.9. Pasagerul nu poate utiliza numai părți componente ale zborului aferent biletului cumpărat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se consideră renunțare la bilet și i se aplică prevederile din prezentele condiții generale.

1.10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terțe persoane.

1.11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.

1.12. În situația în care pasagerul, din vina sa, utilizează doar parțial zborurile înscrise în biletul de avion cumpărat, el nu va putea pretinde despăgubiri de nici un fel agenției sau companiei pentru care s-a emis biletul.

1.13. Pasagerul are obligația să se asigure că este în regulă din punct de vedere al tuturor formalităților necesare călătoriei (poliție, vama, sănătate, pașaport, viză, etc.), agenția neavând nici o răspundere în fața pasagerului din acest punct de vedere. Refuzul la îmbarcare dintr-unul din aceste motive cade în sarcina exclusivă a pasagerului, fără ca acesta să poată pretinde despăgubiri agenției.

1.14. Agenția nu este răspunzătoare pentru pagube sau inconveniențe produse pasagerului în timpul zborului sau datorită unor modificări de orar, întâzieri ale zborurilor, etc., împrejurări care se află dincolo de controlul și voința agenției.

1.15. Datorită situației create prin cererile masive de azil politic sau rămănerile ilegale în țările din Vest, autoritățile tuturor statelor, chiar în prezența vizei de intrare eliberată de ambasadele țărilor respective în România, pot refuza fără explicații să permită trecerea frontierei, respectiv îmbarcarea în avion a pasagerului. În astfel de situații, agenției nu i se pot solicita despăgubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datorează faptei unui terț.

1.16. În cazul în care pasagerului i se fură biletul de avion cumpărat, pe baza de declarație pe proprie răspundere și acte doveditoare de la Poliție, el poate solicita agenției emiterea unui duplicat după biletul respectiv, fără a plăti costuri suplimentare, cu acordul companiei aeriene pentru care s-a emis biletul.

Cap. II. RECLAMAȚII

2.1. Orice reclamație cu privire la biletul de avion cumpărat se va face în scris, în termen de maxim 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.

2.2. Reclamațiile care nu sunt făcute în scris nu vor fi luate în considerare.

2.3. Agenția va transmite reclamația respectivă companiei aeriene pentru care a fost emis biletul, iar soluția va fi aceea dată de compania aeriană, în calitate de proprietară a biletului.

Agenția va informa pasagerul despre soluția dată de companie reclamației, în scris, în termen de 3 zile de la primirea răspunsului de la companie.

În situația în care pasagerul nu este mulțumit de răspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

2.4. Pasagerul va fi despăgubit direct de către compania aeriană în toate cazurile în care aceasta decide acest lucru, agenția nefiind obligată să intermedieze astfel de despăgubiri și deasemenea nu este obligată să restituie comisionul de agenție.

2.5. Orice reclamație se va face de către pasager în conformitate cu prezentele condiții generale de vânzare a biletelor de avion.

2.6. Biletele de avion low-cost, odată emise, sunt NERAMBURSABILE, orice modificare presupune costuri suplimentare.

2.7. După efectuarea CHECK-IN-ului nu se mai operează nici o modificare.

COMPANIA ROYAL TURISM SRL,

TURIST,