

## Condițiile generale de vânzare - revanzare a biletelor de avion

Societatea Comercială TRIP CODE S.R.L. este o AGENTIE DE TURISM care are în obiectul de activitate **rezervări – vânzări de bilete de avion** pentru zboruri interne și internaționale, direct sau prin intermediari.

În vederea îndeplinirii acestui capitol de servicii din obiectul său de activitate, societatea este autorizată de către companiile aeriene care efectuează zborurile; ea acționează numai ca intermediar al acestor companii și se supune regulilor și restricțiilor comerciale impuse de către companiile aeriene, în calitate de prestatori directi

În continuare, vom denumi pe scurt:

Societatea Comercială - AGENTIA

Compania aeriană - COMPANIA

Clientul care rezervă și/sau cumpără biletul de avion - PASAGERUL

Documentul în baza căruia se efectuează zborul - BILETUL DE AVION

Rezervarea - vânzarea biletelor de avion se face în următoarele condiții:

### I. Rezervări de locuri

1.1. Rezervările de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internaționale computerizate de rezervări, care permit accesul agentiei la baza de date a companiei și rezervarea efectivă a locurilor pentru o anumită cursă în favoarea potențialilor pasageri.

1.2. Rezervările sunt gratuite și se fac înaintea datei de plecare.

1.3. Odată cu efectuarea rezervării, pasagerul va primi de la agentie informații referitoare la prețul zborului (valabil la data rezervării incluzând și taxele de aeroport, taxe combustibil, taxele de servicii ale companiei TRIP CODE), precum și informațiile referitoare la condiții, restricții și reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumpărat în baza respectivei rezervări.

1.4. Toate condițiile, regulile și restricțiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriană, de politica de taxe de serviciu a companiei Trip Code, precum și de alți factori (de ex. obligația detinerii vizei), independenți de voința agentiei. Aceste reguli, precum și prețul biletului de avion, se pot modifica, prin voința celor ce le-au impus, până în momentul cumpărării efective a biletului, fără ca agentia să poată fi făcută în vreun fel răspunzătoare.

### II. Emiterea biletelor de avion. Modalități de plată

2.1. Emiterea biletelor de avion rezervate și plata acestora se fac conform condițiilor impuse de către fiecare companie în parte. Pasagerul are obligația să se informeze despre termenul până la care rezervarea să este valabilă și să se prezinte în termen pentru achitarea biletului pentru a intra în posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricând de companie, situație în care agentia va anunța pasagerul despre modificare, fără a putea fi însă făcută răspunzătoare în vreun fel de către acesta pentru o eventuală anulare.

#### SC TRIP CODE SRL

2.2. Raportul contractual între agentie și pasager apare în momentul în care pasagerul a achitat biletul de avion și a intrat în posesia acestuia. Înainte de a achita efectiv biletul, pasagerul are obligația să se informeze la agentie despre toate condițiile și restricțiile aplicabile acelui bilet și să citească prezentele condiții generale.

2.3. Pasagerul poate plăti biletul de avion în LEI sau EUR, la cursul de schimb față de EUR, utilizat de agentie în ziua respectivă.

### III. Preturile biletelor de avion

3.1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultatul unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale, taxe de serviciu ale companiei Trip Code, etc. În aceste condiții, fiecare zbor în parte presupune calcularea de către agentul specializat al pretului aplicabil biletului de avion respectiv. Același zbor, cu aceeași companie poate genera preturi diferite. Data fiind înființarea de preturi aplicabile biletelor de avion, acestea, ca și regulile aplicabile lor, nu pot fi afișate sau publicate. De asemenea, informațiile referitoare la reguli, care provin din comunicările scrise sau transmise computerizat de către companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie, au un caracter continuu, modificările pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse și publicate în vreun înscris.

3.2. Preturile de vânzare nu sunt neapărat înscrise pe biletele de avion. Între pretul înscris pe biletul de avion și cel efectiv încasat de agentie, pot apărea diferențe semnificative, care decurg din regulile de emiteră a biletelor de avion stabilite de companie precum și din politica de taxe de serviciu a companiei Trip Code. Pretul unui bilet de avion devine ferm, împreună cu toate condițiile aplicabile lui, numai în momentul în care este înscris pe documentul de încasare întocmit de agentie.

3.3. Pentru activitatea specifică, agentia Trip Code aplică următoarea politică de taxe de serviciu, denumite pe scurt SF. SF nu sunt returnabile în caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

#### Valoare bilet, inclusiv taxe (mai puțin SF care se aplică suplimentar)

##### A. SF STANDARD

|                    |                |
|--------------------|----------------|
| pană în EUR 250    | Minimum EUR 15 |
| EUR 251 - EUR 500  | Minimum EUR 20 |
| EUR 501 - EUR 900  | Minimum EUR 25 |
| EUR 901 - EUR 1300 | Minimum EUR 30 |
| peste EUR 1301     | Minimum EUR 35 |
| Zbor intern        | Minimum EUR 5  |

##### B. SF SPECIALE

- SF anulare - taxa care se reține peste SF aplicată inițial care se reține asemenea EUR 10
- SF reemitere/modificare după emiteră EUR 10

#### SC TRIP CODE SRL

3.4. Biletele de avion emise de agentie sunt proprietatea I.A.T.A. – BSP Romania – in calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, incasarile aferente biletelor vandute se deconteaza catre I.A.T.A. BSP – Romania, drept pentru care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare despre modul in care a stabilit pretul unui bilet de avion decat de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.

3.5. Pretul oricarui bilet de avion presupune conditii, reguli si restrictii speciale aplicabile calatoriei la care se refera documentul respectiv in mod special. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre aceste reguli inainte de a cumpara respectivul bilet. Dupa cumpararea biletului se considera ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde ca nu a fost informat, odata ce a intrat in posesia biletului de avion.

3.6. Pretul biletului de avion include de regula taxele de aeroport, taxe combustibil, SF. Exista insa situatii, independente de vointa agentiei, in care, pe parcursul calatoriei i se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

#### **IV. Biletul de avion**

4.1. Biletul de avion este documentul, inscrisul sau conventia electronica in baza careia se efectueaza zborul. Biletul de avion este emis de agentie dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.

4.2. Conditiiile contractului si informatiile inscrite pe biletul de avion completeaza prezentele conditii generale. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia biletului de avion a luat la cunostinta toate aceste informatii.

#### **V. Drepturile si obligatiile partilor**

5.1. Agentia este raspunzatoare de emiterea corecta a biletelor de avion si de informarea cu buna credinta a pasagerului asupra conditiilor aplicabile biletului de avion vandut.

5.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afisarea la loc vizibil in agentie a prezentelor conditii generale de vanzare a biletelor de avion precum si prin prezentarea, la cererea expresa a pasagerului, a conditiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului in cauza, fara a fi nevoie de o semnatura a pasagerului care sa certifice ca a fost informat.

5.3. Pasagerul este obligat sa citeasca prezentele conditii generale afisate in agentie inainte de a cumpara biletul de avion. Biletul de avion odata cumparat se presupune ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate informatiile legate de biletul respectiv, el nemaiputand sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventuale despagubiri agentiei.

5.4. Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcarea pentru zbor cu cel putin 2 ore inainte de ora plecarii, pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare.

5.5. Agentia nu este raspunzatoare si nu i se pot pretinde despagubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, in urmatoarele conditii:

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la imbarcare(2 ore inainte de ora plecarii inscrisa pe bilet)
- pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale

#### **SC TRIP CODE SRL**

personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru tara de destinatie, pasaport cu interdictie, document de identitate invalid, etc) sau in situatia unui refuz nejustificat al autoritatilor de a permite calatoria.

- Alte imprejurari sau cazuri de forta majora, pe care agentia nu le putea prevedea sau evita

5.6. Agentia nu este raspunzatoare pentru intarzieri sau modificari de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (ex - pierderi de bagaje), obligatii care cad direct in sarcina companiei. In astfel de situatii, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despagubi pasagerul in conformitate cu reglementarile internationale.

5.7. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului inclusiv taxe si SF + 10 EUR SF de anulare. Daca regulile companiei permit conditii de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, in favoarea pasagerului, fara ca acestea sa afecteze retinerea SF si SF de anulare.

5.8. Pasagerul poate modifica biletul initial cumparat in conditiile stabilite de compania aeriana pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz in parte. De regula, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului initial iar daca compania permite conditii mai avantajoase, agentia va aplica aceste conditii in favoarea pasagerului, aplicand SF pentru modificare conform politicii sale comerciale.

5.9. Pasagerul nu poate utiliza numai parti componente ale zborului aferent biletului cumparat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se considera renuntare la bilet si i se aplica prevederile din prezentele conditii generale.

5.10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terte persoane.

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

5.12. In situatia in care pasagerul, din vina sa, utilizeaza doar partial zborurile inscise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.

5.13. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca este in regula din punct de vedere al tuturor formalitatilor necesare calatoriei( politie, vama, sanatate, pasaport, viza, etc), agentia neavand nici o raspundere in fata pasagerului din acest punct de vedere. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei.

5.14. Agentia va informa de buna credinta pasagerul asupra formalitatilor necesare calatoriei solicitate, conform informatiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare, dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului de avion.

5.15. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau datorita unor modificari de orar, intirzieri ale zborurilor, etc, imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.

5.16. Autoritatile tuturor statelor, chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele tarilor respective in Romania, pot refuza fara explicatii sa permita trecerea frontierei, respectiv imbarcarea in avion a pasagerului. In astfel de situatii, agentiei nu i se pot solicita

**SC TRIP CODE SRL**

despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datorează faptei unui tert.

## VI. Reclamatii

- 6.1. Orice reclamație cu privire la biletul de avion cumpărat se va face în scris, în termen de max 3 zile de la data producerii evenimentului reclamat.
- 6.2. Reclamațiile care nu sunt făcute în scris nu vor fi luate în considerare.
- 6.3. 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 compania aeriană, în scris, în termen de 3 zile de la primirea răspunsului de la aceasta. În situația în care pasagerul nu este mulțumit de răspunsul primit sau compania aeriană nu acceptă ca o terță entitate să depună reclamație în numele pasagerului, acesta trebuie să se adreseze direct companiei aeriene care a efectuat zborul.
- 6.4. 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.
- 6.5. Orice reclamație se va face de către pasager în conformitate cu prezentele condiții generale de vânzare a biletelor de avion.

## VII. Noi reguli ale Uniunii Europene privind securitatea pe aeroporturi

- 7.1. Pentru a vă proteja împotriva noilor amenințări cu explozibili lichizi, Uniunea Europeană (UE) a adoptat o serie de reguli care restricționează cantitatea de lichide pe care le puteți trece prin punctele de control de securitate. Aceste reguli se aplică tuturor pasagerilor care pleacă de pe aeroporturi din UE indiferent de destinația acestora. Aceasta înseamnă că la punctele de control de securitate se vor face verificări legate de substanțele lichide pe care doriți să le transportați, suplimentar față de alte obiecte interzise. Totuși, noile reguli nu limitează cantitatea de lichide pe care le puteți cumpăra din magazinele aflate dincolo de locul unde prezentați taloanele de îmbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriană din UE.
- 7.2. Noile reguli se aplică începând de luni, 6 Noiembrie 2006, pe toate aeroporturile din UE, precum și din Norvegia, Islanda și Elveția, și sunt valabile până la o instiintare în prealabil.

### Ce este nou?

7.3. Când împachetați vi se va permite să luați doar cantități mici de lichide în bagajul de mână. Aceste lichide trebuie să fie în recipiente individuale de maximum 100 mililitri fiecare. Trebuie să puneți aceste recipiente într-un ambalaj din material plastic transparent, care se poate reînchide. Cantitatea totală de lichide acceptată este de maximum un litru per pasager.

#### 7.4. La aeroport

Pentru a veni în ajutorul operatorilor de control de securitate, trebuie:

- \* să prezentați operatorului pentru examinare toate lichidele pe care le aveți, în punctele de control;

#### SC TRIP CODE SRL

- \* sa dezbracati jacheta si/sau pardesiul. Acestea vor fi controlate separat;
- \* sa scoateti computerele portabile si alte echipamente electronice mari din bagajul de mana. Acestea vor fi scanate separat.

#### Lichidele Includ:

- \* apa si alte bauturi, supe, siropuri
- \* parfumuri
- \* geluri, inclusiv geluri de par si de baie
- \* paste, inclusiv pasta de dinti
- \* mascara
- \* creme, lotiuni si uleiuri
- \* spray-uri
- \* continutul ambalajelor presurizate, inclusiv spuma de ras, alte spume si deodorante
- \* amestecuri lichid-solide
- \* orice alt articol cu consistenta similara

#### Ce nu se schimba?

##### 7.5. Dvs. inca puteti:

- \* sa impachetati lichide in bagajele de cala - noile reguli se aplica doar pentru bagajele de mana;
- \* sa luati in bagajul de mana medicamente si substante pentru dieta, inclusiv hrana pentru copii, pentru folosinta in timpul calatoriei. Vi se va cere reteta;
- \* sa cumparati lichide cum ar fi bauturi sau parfumuri ori dintr-un magazin de pe un aeroport din UE, situat inainte de locul unde prezentati talonul de imbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriana din UE.

Daca sunt vandute in ambalaje speciale, sigilate, nu le deschideti inainte de a vi se face controlul de securitate altfel, continutul acestora poate fi confiscat. (Daca sunteti in tranzit printr-un aeroport din UE, nu deschideti ambalajul inainte de controlul de securitate la aeroportul de transfer, sau la ultimul, daca tranzitati mai mult decat o data).

7.6. Daca aveti orice indoiala, va rugam sa intrebati la compania aeriana sau la agentia de turism inaintea calatoriei.

De asemenea, va rugam sa cooperati cu personalul companiei, cat si cu cel de securitate din cadrul aeroportului.

#### VIII. Dispozitii finale

8.1. Prezentele conditii generale sunt realizate in conformitate si se completeaza cu prevederile CONVENTIEI DE LA VARSOVIA , in care Romania este parte semnatară , in conformitate cu prevederile art. 11, aliniatul 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.

8.2. Afisarea in agentie a prezentelor conditii generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se considera ca pasagerul care a cumparat biletul de avion a luat la cunostinta despre continutul acestor conditii si el nu va mai putea invoca ulterior necunoasterea lor sau

#### SC TRIP CODE SRL

lipsa de informare.

8.3. Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile tipulate in cuprinsul lor.