

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

### I. Rezervari de locuri

1.1. Rezervările de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internaționale computerizate de rezervari, 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 deținerii 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.

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 aceluși 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 rezervari, 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 înfinitatele de preturi aplicabile biletelor de avion, acestea, ca și regulile aplicabile

#### **Trip Code SRL**

Reg. Com.: J40/12011/2016

CUI: RO36517017

Capital Social: 50.000 RON

Adresa: str. Sevastopol 17C, et.3, ap.23, Sector 1,  
cod postal 010991

Email: office@tripcode.ro Tel: 0040742357998

lor, nu pot fi afisate sau publicate. De asemenea, informatiile referitoare la reguli, care provin din comunicari scrise sau transmise computerizat de catre companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie, au un caracter continuu, modificarile pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse si publicate in vreun inscris.

3.2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscrise pe biletele de avion. Intre pretul inscris pe biletul de avion si cel efectiv incasat de agentie, pot aparea diferente semnificative, care decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie precum si din politica de taxe de serviciu a companiei Trip Code. Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este inscris pe documentul de incasare intocmit de agentie.

3.3. Pentru activitatea specifica, agentia Trip Code aplica urmatoarea politica de taxe de serviciu, denumite pe scurt SF. SF nu sunt returnabile in caz de anulare sau modificare a biletului de avion.

### Valoare bilet, inclusiv taxe (mai putin SF care se aplica suplimentar)

#### A. SF STANDARD

pana in 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

- |   |        |
|---|--------|
| 1. SF anulare - taxa care se retine peste SF aplicata initial care se retine asemenea | EUR 10 |
| 2. SF reemitere/modificare dupa emitere   | EUR 10 |

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

#### **Trip Code SRL**

Reg. Com.: J40/12011/2016

CUI: RO36517017

Capital Social: 50.000 RON

Adresa: str. Sevastopol 17C, et.3, ap.23, Sector 1, cod postal 010991

Email:office@tripcode.ro Tel: 0040742357998

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 inscrise pe biletul de avion completeaza prezentele conditii generale. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia biletului de avion a luat la cunostinta de 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 inscrise pe bilet)
- pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale 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.

#### **Trip Code SRL**

Reg. Com.: J40/12011/2016

CUI: RO36517017

Capital Social: 50.000 RON

Adresa: str. Sevastopol 17C, et.3, ap.23, Sector 1, cod postal 010991

Email:office@tripcode.ro Tel: 0040742357998

- 5.7. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, regula presupune ca 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 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 despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuarii transportului se datoreaza faptei unui tert.

## VI. Reclamatii

6.1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris, in termen de max 3 zile de la data producerii evenimentului reclamat.

### **Trip Code SRL**

Reg. Com.: J40/12011/2016

CUI: RO36517017

Capital Social: 50.000 RON

Adresa: str. Sevastopol 17C, et.3, ap.23, Sector 1,  
cod postal 010991

Email:office@tripcode.ro Tel: 0040742357998

6.2.Reclamatii care nu sunt facute in scris nu vor fi luate in considerare.

6.3.Agentia va transmite reclamatia respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar solutia data va fi aceea data de compania aeriana, in calitate de proprietara a biletului.

Agentia va informa pasagerul despre solutia data de companie reclamatiei, in scris, in termen de 3 zile de la primirea raspunsului de la companie.

In situatia in care pasagerul nu este multumit cu raspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.

6.4.Pasagerul va fi despagubit direct de catre compania aeriana in toate cazurile in care aceasta decide acest lucru, agentia nefiind obligata sa intermedieze astfel de despagubiri.

6.5.Orice reclamatie se va face de catre pasager in conformitate cu prezentele conditii generale de vanzare a biletelor de avion.

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

7.1. Pentru a va proteja impotriva noilor amenintari cu explozibili lichizi, Uniunea Europeana (UE) a adoptat o serie de reguli care restrictioneaza cantitatea de lichide pe care le puteti trece prin punctele de control de securitate. Aceste reguli se aplica tuturor pasagerilor care pleaca de pe aeroporturi din UE indiferent de destinatia acestora.

Aceasta inseamna ca la punctele de control de securitate se vor face verificari legate de substantele lichide pe care doriti sa le transportati, suplimentar fata de alte obiecte interzise. Totusi, noile reguli nu limiteaza cantitatea de lichide pe care le puteti cumpara din magazinele aflate dincolo de locul unde prezentati taloanele de imbarcare sau de la bordul aeronavelor operate de o companie aeriana din UE.

7.2. Noile reguli se aplica incepand de Luni, 6 Noiembrie 2006, pe toate aeroporturile din UE, precum si din Norvegia, Islanda si Elvetia, si sunt valabile pana la o instiintare in prealabil.

### **Ce este nou?**

7.3. Cand impachetati vi se va permite sa luati doar cantitati mici de lichide in bagajul de mana. Aceste lichide trebuie sa fie in recipiente individuale de maximum 100 mililitri fiecare. Trebuie sa puneti aceste recipiente intr-un ambalaj din material plastic transparent, care se poate reinchide, dar nu mai mult de un litru per pasager.

7.4. La aeroport

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

- \* sa prezentati operatorului pentru examinare toate lichidele pe care le aveti, in punctele de control;

- \* sa dezbracati jacheta si/sau pardesiul. Acestea vor fi controlate separat;

- \* sa scoateti computerele portabile si alte echipamente electrice mari din bagajul de mana. Acestea vor fi scanate separat.

#### **Trip Code SRL**

Reg. Com.: J40/12011/2016

CUI: RO36517017

Capital Social: 50.000 RON

Adresa: str. Sevastopol 17C, et.3, ap.23, Sector 1, cod postal 010991

Email:office@tripcode.ro Tel: 0040742357998

### 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.

7.7. 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 lipsa de informare.

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

#### **Trip Code SRL**

Reg. Com.: J40/12011/2016

CUI: RO36517017

Capital Social: 50.000 RON

Adresa: str. Sevastopol 17C, et.3, ap.23, Sector 1,  
cod postal 010991

Email: office@tripcode.ro Tel: 0040742357998