

Drepturile si obligatiile agentiei

1. În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:
 - a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
 - b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;
 - c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:
 - a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
 - b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, în termen de zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:
 - a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
 - b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
 - c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

Drepturile si obligatiile turistului

Drepturile si obligatiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 10 zile înainte datei de plecare. În acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza contractul si încheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; în statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe bilet.

3. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințarii prevazute la cap. III pct. 1, hotarârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înainte datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), în vederea acordarii serviciilor turistice.

Politica în materie de protectie a datelor cu caracter personal

Protectia datelor

Clalice Invest S.R.L. intelege si respecta importanta datelor dvs. personale. Conform cerintelor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata si ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private în sectorul comunicatiilor electronice vookbook.ro administreaza în conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate, datele personale pe care ni le furnizati despre dumneavoastra, un membru al familiei dumneavoastra ori o alta persoana.

Respectam dreptul la intimitate al persoanelor care viziteaza site-ul nostru si comunica cu noi pe cale electronica. Aceasta sectiune are scopul de a va informa asupra modului in care www.vookbook.ro colecteaza, foloseste si proceseaza informatiile cu caracter personal.

Prin folosirea acestui site, sunteti de acord cu practicile descrise in aceasta sectiune. Daca nu sunteti de acord cu aceasta politica de protectie a datelor cu caracter personal, va rugam sa nu utilizati acest site. Ne rezervam dreptul de a face modificari la aceasta politica de protectie a datelor cu caracter personal in orice moment. Orice modificari vor fi postate aici, iar modificarile se vor aplica pentru informatiile colectate ulterior publicarii. Va rugam sa revedeti periodic aceasta politica de protectie a datelor cu caracter personal pentru a va asigura ca sunteti informati cu privire la orice schimbari si la modul in care informatiile pot fi utilizate.

Aceste date va sunt solicitate in urmatoarele situatii:

- cand creati o rezervare sau cumparati un serviciu de pe pagina noastra web sau prin intermediul agentiei, prin e-mail, posta, fax sau telefon.
- cand va inscrieti la serviciul de newsletter sau diferite concursuri si promotii

Datele dumneavoastra sunt utilizate in urmatoarele scopuri:

- pentru a va asigura un serviciu la un standard inalt si pentru a va ajuta sa utilizati la maximum resursele paginii noastre web.

- pentru a definitiva rezervările și achizițiile pe care le-ati efectuat prin intermediul site-ului nostru, precum și pentru a răspunde cât mai eficient la cererile primite din partea dvs.
- pentru a vă furniza un serviciu personalizat.

Datele despre dvs. pot fi divulgate către partenerii noștri și vor fi folosite doar în scopul efectuării cererii dvs. de rezervare.

Nu vom divulga aceste date către alte terțe părți, exceptând cazul în care aceste părți sunt implicate în procesul de efectuare a unei rezervări sau achiziții

Reclamații

Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice 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 ... zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

Asigurări

Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la OMNIASIG Vienna Insurance Group, București, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, telefon: 021/4057420, fax: 021/213114490, email: office@omniasig.ro.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.