

## CONDITII GENERALE DE CALATORIE CU TEZ TOUR PENTRU TURIST

### CONDITII DE CALATORIE

Sunt valabile prevederile Contractului de colaborare cu agentile partenere si Contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice incheiat de fiecare Agentie intermediara cu turistul, legislatia in vigoare si informatiile cuprinse in ofertele TEZ, prezentate in catalog, pe pagina [www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro) si transmise Agentiilor partenere prin intermediul informarilor periodice.

### PROCEDURA DE REZERVARE

Rezervarea unui sejur se face doar de catre Agentii parteneri TEZ utilizand platforma de vanzare tez online. Pentru acces Agentia intermediara trebuie sa aiba un contract valabil incheiat cu TEZ. Rezervarea se poate efectua de la momentul disponibilitatii in sistem pana in ziua plecarii si este supusa conditiilor de anulare si modificare specificate in contractul cu Agentia intermediara.

### LIMITA DE RESPONSABILITATE

In momentul inscrierii turistului pentru cumpararea unui pachet turistic, Agentia intermediara este responsabila pentru informarea turistilor in privinta obligatiei lor de a lua la cunostinta si a semna conditiile de inscriere/retragere mentionate in contractul cu turistul si clauzele acestuia, precum si pentru informarea completa, corecta si clara, care sa nu permita interpretari echivoce, in privinta conditiilor generale de calatorie cu TEZ, a celor referitoare la vize si pasapoarte si a procedurilor in cazul reclamatilor. Turistul are dreptul de a primi despagubiri adecvate din partea TEZ pentru daunele dovedite pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati a pachetului turistic. Despagubirile datorate nu vor putea depasi costul total al pachetului. TEZ nu raspunde in niciun fel de daunele produse turistilor ca urmare a accidentelor aviatice sau ale mijloacelor de transport terestru, raspunderea in acest caz revenind in exclusivitate transportatorilor. De asemenea, TEZ nu isi asuma nici un fel de daune produse ca urmare a refuzului de imbarcare sau cazare a Calatorilor, in cazul in care acestia nu au asupra lor toate documentele de calatorie necesare: voucher, bilet, pasaport, carte de identitate).

### PRECIZARI REFERITOARE LA CAZAREA IN REGIM HOTELIER

Prin demipensiune se intelege mic dejun si cina (sau, pentru unele destinatii, pranz), iar prin pensiune completa - mic dejun, pranz si cina pentru fiecare noapte de sejur. Cazarea in regim demipensiune incepe cu cina din ziua sosirii si se termina cu micul dejun din ziua plecarii. Uneori, masa se poate pierde datorita sosirii la hotel dupa momentul inchiderii bucatariei sau plecarii inainte de deschiderea acesteia dimineata. In anumite situatii, turistului i se poate pregati un pachet similar mesei pe care o va pierde.

Felurile de mancare sunt prezentate sub forma de bufet (uneori meniu prestabilit) si apartin bucatariei internationale, inasa exista si feluri nationale. Cu cat categoria hotelului este mai mare, cu atat meniul este mai variat. Bauturile de regula nu sunt incluse in regimul de masa, cu exceptia hotelurilor care precizeaza acest lucru, in mod particular cele cu regim „All Inclusive” - acest regim cuprinzand bauturi la mese, sortimentele variind inasa de la hotel la hotel. Desi mare parte dintre hoteluri pregatesc un bufet separat pentru copii, cu meniu variat, unele hoteluri pregatesc si/sau numai variante de tip fast-food. Sortimentul de bauturi din minibarurile din camere (daca hotelul are un astfel de serviciu in camera), costul, precum si intervalul la care este aprovizionat sunt stabilite de catre administratia hotelului. Utilizarea minifrigiderului poate fi contra cost, cu exceptia hotelurilor care precizeaza altfel.

Toate hotelurile si mijloacele de transport sunt clasificate de catre Autoritatile Nationale de Turism ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul, fiind opozabile in fata tuturor organelor de control ale tarilor de outgoing. Aceste clasificari ale gradelor de confort si nivelului de servicii, acordat sub numar de stele dar nu numai, difera de clasificarile practicate in Romania. TEZ nu isi asuma responsabilitatea pentru clasificarea serviciilor prestate de hotelurile si restaurantele din oferta, aceasta fiind acordata conform legislatiei nationale a tarilor respective. Clasificarea acestor hoteluri si restaurante este cea comunicata catre TEZ de conducerile unitatilor de cazare si tip de masa respective.

Cazarea se face la hotelul pentru care turistul primeste confirmarea si achita contravaloarea. In anumite situatii, hotelierii vand locuri peste capacitatea de cazare a hotelului (overbooking). In aceste cazuri, daca sejurul nu a inceput, TEZ va propune, pe cat posibil, alternative de aceeasi calitate si in aceeasi marja de pret. Daca sejurul a inceput, TEZ este responsabil pentru



gasirea unei alternative de aceeași calitate sau superioară (standard hotelier); TEZ va interveni activ prin reprezentantul local sau prin asistenta telefonică din țară pentru a oferi asistenta turistilor în vederea soluționării acestor situații, dar nu este responsabil pentru apariția acestor situații. Soluția, conform cutumelor internaționale, este redirectionarea turistilor la un hotel de cel puțin aceeași categorie și/sau cu servicii de cel puțin aceeași categorie sau standarde ca și cel rezervat inițial. Aceste proceduri sunt valabile și pentru situațiile în care hotelul este nou deschis sau renovat și nu își poate onora obligațiile de primire a turistilor deoarece lucrările de construcție nu au fost finalizate și TEZ nu a fost anunțat în timp util de situația creată.

Pentru rezervări Last Minute sau pe lista de așteptare TEZ nu poate garanta disponibilitatea hotelului ales; la momentul primirii unui răspuns există posibilitatea confirmării hotelului ales sau a unui hotel-alternativă din catalog ori din afara acestuia, în cazul în care nici unul dintre hotelurile contractate nu este disponibil. Există situații în care numele hotelurilor va fi cunoscut doar la sosirea în țara de destinație (croaziere, Tez Express, Tez Variant etc.).

### **TIPURI DE PENSIUNE**

RO (Room only) - nici un tip de masă, doar servicii de cazare;

BB (Bed&Breakfast) - include doar mic dejun (tip bufet suedez), bauturi gratuite: ceai, cafea, apă (în funcție de politica hotelului);

HB (Half Board)/demipensiune - mic dejun și cină (tip bufet suedez/set menu în unele cazuri la cină; în unele destinații hotelurile pot oferi demipensiune ca mic dejun și prânz), bauturi gratuite: ceai, cafea, apă - doar la micul dejun (în funcție de politica hotelului);

FB (Full Board)/pensiune completă - mic dejun, prânz și cină (tip bufet suedez/set menu în unele cazuri la cină). Bauturile la masa de prânz și cină sunt contra cost, la micul dejun sunt stabilite în funcție de politica hotelului;

AI (All Inclusive)/totul inclus - pensiune completă, bauturi alcoolice și fără alcool de fabricație locală (sortimentul bauturilor este stabilit de către administrația hotelului), accesul gratuit la anumite facilități sau servicii ale hotelului;

UAI (Ultra All Inclusive) - pensiune completă, bauturi alcoolice și fără alcool de fabricație locală, accesul gratuit la anumite facilități sau servicii ale hotelului. În unele hoteluri sunt incluse și mai multe tipuri de bauturi alcoolice de import (sortimentul bauturilor este stabilit de către administrația hotelului);

De asemenea, perioada și orele între care pot fi luate mesele sau consumate bauturile alcoolice și nealcoolice sunt stabilite de către administrația hotelului și pot diferi de la hotel la hotel și de la o perioadă la alta (în funcție de gradul de ocupare al hotelului).

Regimul All Inclusive, cu toate variațiile sale (în denumire - ultra All Inclusive, special All Inclusive, al exclusive All Inclusive, Happiness All Inclusive etc. sau în servicii - regimul poate fi completat cu: gustări între mese, bauturi alcoolice internaționale, accesul la anumite facilități sau servicii), este un regim stabilit de administrația hotelurilor și poate suferi modificări în orice moment. În catalogul TEZ ([www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro)) sunt precizate serviciile extra cost conform ultimelor actualizări transmise de hoteluri. Turistii, la sosirea la hotel, trebuie să solicite descrierea acestui sistem de la recepție, pentru a nu exista neclarități în privința serviciilor gratuite sau contra cost. Ca și regula generală referitoare la servicii, cele care presupun forța de muncă sau consum de combustibil sunt întotdeauna contra cost. (De exemplu, precizarea că baia turcească este un serviciu gratuit se referă doar la sederea în baia de aburi turcească, în cazul în care se doresc și procedurile aferente - baie cu spumă, masaj etc. - acestea sunt contra cost.) TEZ nu își asumă nici o responsabilitate pentru informațiile pe care hotelul în nume propriu le face turistilor referitor la aceste servicii.

### **CAMERA**

Camerele se repartizează de către administrația hotelului, în funcție de numărul de camere disponibile din categoria confirmată pe voucher, și acest lucru nu poate fi predeterminat sau influențat de TEZ. Orice probleme legate de amplasarea, aspectul sau disfuncțiile tehnice ale camerei se rezolvă direct de către client la recepție asistat de reprezentantul local TEZ sau asistat telefonic de operatorul telefonului de urgență TEZ.

Situația de rezervare peste capacitate (overbooking) poate apărea și doar pentru un tip de cameră în sine - TEZ va interveni activ prin reprezentantul local sau prin asistenta telefonică din țară pentru a oferi asistenta turistilor. De cele mai multe ori hotelul va oferi un alt tip de cameră pentru o noapte urmând ca a doua zi la ora de check-in să ofere tipul de cameră confirmat.

De cele mai multe ori camera tripla este o camera dubla cu pat suplimentar, care poate fi pat normal, pat pliant, sofa etc. - in functie de disponibilitatea si dotarile hotelului (mai ales in cazul hotelurilor de oras). De asemenea, pentru tipul de cazare in camera dubla cu doi copii pana in 12 ani, se asigura pentru acestia un singur pat suplimentar, pat pliant sau sofa joasa, in functie de disponibilitatea si dotarea hotelului.

Tipul de camera individualizat cu o anumita vedere prin diferenta de tarif (land view, Sea View, Pool View, Side Sea View etc.) este alocat de departamentul de rezervari al hotelului. Acesta stabileste care sunt camerele care se incadreaza in respectiva clasificare si denumirea lor este orientativa - astfel, vederea la mare poate fi vedere frontala, laterala sau partiala, Land View poate fi vedere la un drum, la alta parte a hotelului sau la o facilitate, Pool View poate fi in imediata apropiere a piscinei sau de la etaj etc. Alocarea depinde de la hotel la hotel iar tipul de camera si tarifele aferente care se reflecta in pretul pachetului in tez online sunt conforme cu precizarile facute de hotel in contractul cu TEZ.

In conformitate cu normele internationale, in ziua sosirii, cazarea se face cel mai devreme la ora 14:00, iar in ziua plecarii camerele se elibereaza pana la ora 12:00 (unele hoteluri impun chiar check-in la ora 15:00 si check-out la ora 11:00). La check-out va trebui ca turistii sa predea la receptie cheile camerei, bratarile, cartelele pentru prosoape si sa achite consumatiile si serviciile de care au beneficiat suplimentar. La cererea turistului, hotelul poate accepta, in functie de politica proprie si disponibilitate (de cele mai multe ori contra cost), early check-in (cazare mai devreme de ora 14:00) si late check-out (eliberarea camerelor mai tarziu de ora 12:00). In cazul unui early check-out (mai devreme decat ora de deschidere a restaurantului principal), se poate solicita receptiei (cu cel putin o zi inainte, pana in ora 17:00) un pachet de mic dejun - acesta va consta de cele mai multe ori din sandvisuri, apa si fructe. Unele hoteluri pot pregati mai multe feluri de mancare rece, relativ frugal. Cu cat categoria hotelului este mai mare, cu atat exista posibilitatea ca in aceste situatii sa se pregateasca variante mai consistente sau ca unul dintre restaurante sa fie deschis permanent. Sosirea mai devreme/tarziu sau plecarea mai devreme/tarziu datorate orelor de zbor nu indreptatesc turistul sa foloseasca camera sau facilitatile altfel decat conform regulilor mai sus mentionate.

Neprezentarea turistilor pentru preluarea camerei in ziua de check-in (no-show) se penalizeaza cu contravaloarea integrala a sejurului, hotelul avand dreptul sa repuna in vanzare serviciile nevalorificate.

Pozele prezentate in descrierea hotelului sunt cele puse la dispozitie de hotel la momentul editarii materialului si sunt cu titlu de prezentare. Se poate intampla ca, din cauza unor lucrari de constructii sau amenajare, fotografiile sa nu mai reflecte exact elementele prezentate in descriere la momentul check-in-ului. De asemenea, pe perioada derularii sejurului turistilor se poate intampla ca aceste lucrari sa continue, putand crea un disconfort minim si o limitare temporara a accesului la anumite tipuri de servicii prezentate in descriere (de exemplu, accesul la o piscina sau un teren de sport etc.).

## **FACILITATI**

Restaurantele si barurile functioneaza dupa un orar stabilit de administratia hotelului. Cafenelele in aer liber, restaurantele si barurile de pe spatiul exterior al hotelului (in apropierea marii sau a piscinei) isi desfasoara programul in functie de conditiile de vreme. In descriere/catalog este indicata suprafata camerelor incluzand balcoanele/terasele si baile.

Tarifele pentru inchirierea salilor de conferinta si a echipamentelor se pot oferi la cerere.

Pentru anumite facilitati din camera sau hotel hotelierii pot solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, sezlonguri, umbrele, saltele, prosoape la piscina sau pentru plaja etc.); turistii trebuie sa solicite receptionerului, in momentul sosirii la hotel, sa ii informeze in privinta acestor costuri extra.

In majoritatea hotelurilor aparatele de aer conditionat functioneaza in regim de racire (sistemul de aer conditionat poate fi centralizat sau cu utilizare individuala; in cazul in care sistemul este centralizat administratia hotelului stabileste perioada din an si orele intre care acesta functioneaza). La unele hoteluri acest serviciu este furnizat contra cost.

Datorita faptului ca mare parte din hoteluri au un numar foarte mare de camere, exista posibilitatea defectarii sau deteriorarii anumitor componente din dotarea camerelor, bailor ori facilitatilor comune. Astfel, unele dintre acestea necesita reparatii permanente. In situatia constatarii acestor neconformitati, turistii trebuie sa formuleze de indata o cerere de reparatie la receptia hotelului. In acelasi sens, in multe regiuni turistice au loc lucrari de constructii care tin atat de unitatile hoteliere, cat si de infrastructura zonei, pe care nu le putem prevedea, influenta ori impiedica.

De asemenea, TEZ, Agentia partenera sau hotelul nu pot fi responsabili pentru situatiile in care apar probleme legate de furnizarea apei, energiei electrice, aerului conditionat datorita vremii caniculare, perioadelor de seceta sau vremii prea rece. Hotelurile activeaza atat sistemul de incalzire al piscinelor exterioare cat si cel al camerelor doar in sezonul de iarna; ele isi rezerva dreptul unilateral de a stabili temperatura de incalzire si momentul cand va fi oprit sistemul.

Accesul la facilitatile de tip Health Club (masaj, sauna, baie cu aburi, jacuzzi, sala de fitness) este permis doar persoanelor ce



au implinit varsta de 12 ani (limita de varsta poate fi diferita de la hotel la hotel); in anumite hoteluri si copiii au acces dar doar insotiti de parinti. Copiii pot folosi toboganele doar sub supravegherea adultilor.

Din motive stabilite de administratia hotelului, atat ora la care apa din piscine este tratata chimic precum si orele intre care piscinele sunt inaccesibile sunt diferite, programul lor de functionare, de la caz la caz, putand fi consultat la receptia hotelului. Recomandam persoanelor cu pielea sensibila sa-si consulte medicul inainte de plecare si sa isi procure medicatia specifica, precum si creme dermatologice cu factor de protectie solara mai ridicat.

In marea majoritate a destinatiilor plajele sunt plaje publice in administratia hotelurilor, dar pot fi si in administratia directa a autoritatilor locale. Amenajarea acestora, incluzand numarul de sezlonguri alocat, este strict responsabilitatea administratorilor si este supusa legislatiei si normelor locale din destinatie.

Regimul de functionare al toboganelor si de desfasurare a sporturilor nautice sunt stabilite de catre administratia hotelului, in functie de conditiile de vreme. In perioadele in care sunt furtuni pe mare pontoanele hotelurilor se inchid sau se acopera. La momentul la care membrii echipei de animatie sau supraveghere isi termina programul, copiii pot ramane in cluburile de copii sau in spatiile special amenajate doar sub supravegherea adultilor.

Angajatii hotelurilor vorbesc in cele mai multe cazuri limba materna si o limba de circulatie internationala, in functie de principala piata deservita de hotel, dar nu neaparat. Mixul de nationalitati al angajatilor hotelurilor este stabilit de administratia acestora.

Hotelul nu isi asuma raspunderea pentru obiectele de valoare, bani sau documente, nedepozitate in seif. Exista seif in camera cu plata sau gratuit, la receptie, individual sau comun. TEZ recomanda pastrarea valorilor, banilor, pasaportului si a documentelor de calatorie in seif. In cazul in care un turist este victima unui furt, trebuie sa se adreseze urgent politiei locale si sa solicite intocmirea procesului verbal, avand optiunea de a solicita si asistenta reprezentantului nostru local (acesta din urma nu poate emite nici un document doveditor, singurii in masura sa faca acest lucru sunt reprezentantii autoritatilor locale). Turistii, indiferent de prejudiciu, sunt sfatuiti sa actioneze in conformitate cu prevederile contractului de calatorie.

De asemenea, hotelul si TEZ nu isi asuma responsabilitatea pentru obiectele uitate de turisti in camere sau pe spatiul hotelului. Daca obiectele uitate sunt gasite de angajatii hotelului dupa finalizarea sejurului, TEZ nu poate fi tinut responsabil pentru transportul acestora in tara; cel mult acesta poate comunica hotelului o adresa furnizata de turisti unde hotelul poate trimite, contra cost, un colet cu obiectele uitate.

La inceputul sau catre finalul sezonului exista posibilitatea ca o parte dintre facilitatile mentionate in descrierile hotelurilor sa nu fie disponibile. Prezentarile includ in general toate serviciile si facilitatile disponibile in varf de sezon.

### **PRECIZARI IMPORTANTE**

Distanta pana la mare precizata in descrierea facilitatii de cazare este intotdeauna distanta in linie dreapta. Distanta reala poate fi mai mare daca hotelul este situat la altitudine sau daca drumul pana la mare nu este drept/direct. Regulamentul intern de functionare al hotelurilor interzice consumul de alimente si bauturi in alte spatii decat cele special amenajate in acest sens, inclusiv in camere, fiind interzisa atat parasirea salii de mese cu alimente, precum si introducerea de produse perisabile alimentare si bauturi din exteriorul hotelului in scopul consumului imediat. Aceste norme sunt impuse la nivel national si determinate de masurile de prevenire a toxiinfectiilor alimentare produse de pastrarea inadecvata a alimentelor in tarile cu clima calda.

In majoritatea hotelurilor, in restaurante si locurile special mentionate, se impune, sub forma unui cod de tinuta, o vestimentatie decenta.

De aceea, recomandam barbatilor sa dispuna de un pantalon lung, iar femeilor de o fusta de lungime medie.

Solicitarilor speciale facute de turisti hotelurilor, adaugate de Agenti la momentul rezervarii la sectiunea „Mentiuni ale comenzii”, li se vor da curs in functie de disponibilitatea unitatilor de cazare. TEZ nu isi asuma nici o responsabilitate pentru

cazurile in care departamentele de rezervari ale hotelurilor nu transmit aceste informatii catre departamentele responsabile din hotel sau pentru cazurile in care acestea nu au disponibilitate pentru a indeplini cererile turistilor.

Turistii sunt rugati sa aiba un comportament adecvat si o conduita decenta pe tot parcursul sejurului, respectand regulile internationale si cutumele locale. TEZ nu isi asuma responsabilitatea in cazul in care turistii nu respecta aceste reguli; angajatii companiilor aeriene, reprezentantii hotelurilor sau furnizorului local pot interveni pentru a intrerupe serviciile oferite fara nicio compensatie in cazul in care turistii nu au o atitudine rezonabila.

Suplimentele pentru cinele festive (Paste, Craciun, Revelion s.a.m.d.) sunt precizate separat pentru fiecare hotel in parte (in cazul in care hotelul organizeaza un astfel de eveniment), doar daca nu este altfel precizat in oferta.

In cazul in care turistii doresc sa ia cu ei in calatorie un animal de companie, solicitarea va fi transmisa de Tez in atentia hotelului si a companiei aeriene si se va astepta confirmarea in scris din partea acestora ca animalul de companie poate fi transportat si tinut in hotel pe perioada sejurului. Turistii au obligatia de a se informa cu privire la autorizatiile care trebuie obtinute pentru transportarea unui animal de companie in afara spatiului Romaniei de la autoritatea veterinara competenta. Detalii referitoare la transportul animalelor vii se regasesc pe website-urile companiilor aeriene, precizate mai jos, la sectiunea Formalitati de iesire din tara.

Persoanele straine (care nu au rezervare confirmata in prealabil sau cu receptia) nu sunt acceptate in hotel. In cazul in care turistii doresc sa aduca o persoana straina in hotel este obligatoriu sa notifice receptia pentru a vedea daca persoana poate fi acceptata si, in cazul in care raspunsul este pozitiv, care sunt sumele ce trebuie platite.

### **SELECTIE CONDITII GENERALE COMPANII AERIENE**

Companiile aeriene care asigura aeronavele necesare efectuarii zborurilor de tip charter isi rezerva urmatoarele drepturi, iar TEZ nu poate fi tinuta responsabila in niciun fel de catre Agentie sau de catre Turist in cazul exercitarii acestor drepturi de catre companiile aeriene:

- in cazul in care aeronava nu poate decola sau nu-si poate continua ruta din cauza unor defectiuni tehnice, compania aeriana va face toate demersurile pentru continuarea itinerariului cu o alta aeronava similara; ea nu este insa responsabila pentru oferirea de despagubiri ca urmare a acestor intreruperi/intarzieri;
- in cazul in care, din punctul de vedere al sigurantei zborului, diverse modificari, reduceri sau anulari devin absolut necesare (modificare orare de zbor, reducerea capacitatii de locuri a avionului si/sau a greutatii totale a incarcaturii) sau obtinerii/neobtinerii autorizatiilor de survol, decolare sau aterizare, compania aeriana le poate efectua fara notificare prealabila;
- responsabilitatea asupra pasagerilor, aeronavei si echipajului revine in totalitate comandantului zborului - el are libertate completa si putere de decizie in ceea ce priveste toate operatiunile legate de acestea, inclusiv in cazurile de aterizare de urgenta;
- in cazul in care zborul este intarziat in punctul de plecare si compania aeriana este responsabila pentru intarziere, aceasta va oferi pasagerilor: I) racoritoare, cafea - daca intarzierea este intre doua si trei ore; II) mic dejun, pranz sau cina - daca intarzierea este mai mare de trei ore; III) daca intarzierea depaseste 12 ore si cazarea peste noapte este necesara, compania aeriana va face aranjamentele necesare pentru acomodarea pasagerilor;
- in cazul in care zborul este intarziat la punctul de plecare sau orice alt punct din itinerariu din culpa exclusiva a Agentiei, iar compania aeriana anuleaza zborul din aceasta cauza, Agentia este responsabila cu plata a 100% din pretul pe rotatie, impus TEZ de catre compania aeriana;
- modificarea programului zborurilor charter la cererea Agentiei va fi supusa de TEZ aprobarii companiei aeriene. In cazul in care cererea este aprobata, Agentia va suporta toate cheltuielile aditionale si costurile suportate de catre compania aeriana;
- nu se va putea oferi un anumit loc in avion pasagerilor; acestia sunt de acord sa accepte orice loc le va fi oferit; din motive operationale, de siguranta sau de securitate a zborului compania aeriana isi rezerva dreptul de a stabili asezarea in avion chiar si dupa imbarcare;
- in anumite situatii, din motive de securitate a zborului, la cererea institutiilor guvernamentale sau autoritati aeroportuare, pasagerii trebuie sa se supuna verificarilor privind persoana si/sau bagajele lor;
- in cazul aterizarii de urgenta datorita imbolnavirii unui pasager, turistul va fi responsabil pentru costurile medicale si de transport ulterior;

- companiile aeriene pot sa isi limiteze prin politicile proprii despagubirile pe care le acorda in caz de intarzieri sau alte neconformitati. In acest caz, Agentiile vor informa turistii cu privire la limitele de despagubire pe care le pot obtine de la companiile aeriene prevazute de prevederile legale in vigoare, TEZ neputand fi raspunzatoare in niciun mod;

- TEZ si compania aeriana nu vor fi raspunzatoare in niciun mod pentru eventualele modificari ale calendarului/orarului de zboruri in situatia in care acestea sunt cauzate de actiunea autoritatilor guvernamentale (inclusiv refuzul sau anulara aprobarilor de survol, decolare, aterizare), dar va informa de orice astfel de schimbare cat mai curand posibil;

- companiile aeriene isi rezerva dreptul de a refuza transportul pasagerilor in urmatoarele situatii: daca acestia au consumat alcool sau droguri, daca starea lor de sanatate nu este buna, daca au avut un comportament neadecvat in timpul unui zbor anterior al respectivei companii, daca refuza sa indeplineasca conditiile referitoare la bagaj, daca refuza sa se supuna controlului de securitate, daca nu indeplinesc toate conditiile de iesire/intrare in/din tara, daca documentele de calatorie sunt procurate ilegal sau false, daca nu respecta instructiunile companiei aeriene legate de siguranta si securitatea zborului,

daca folosesc cuvinte de amenintare sau insulta membrii echipajului sau angajatii la sol; de asemenea, daca conduita la bordul avionului deranjeaza sau pune in pericol pasagerii sau membrii echipajului, se pot lua orice masuri necesare pentru a preveni continuarea acestei conduite; pasagerii nu au voie sa consume bauturi alcoolice care nu au fost cumparate la bordul aeronavei;

- atunci cand, in opinia transportatorului, pasagerul se comporta la bordul aeronavei in asa fel incat primejduieste aeronava, persoanele sau bunurile din aeronava, impiedica echipajul sa-si indeplineasca sarcinile, nu se conformeaza instructiunilor echipajului, inclusiv, dar fara a se limita la purtarea mastii de protectie pe tot parcursul zborului in contextul actual al pandemiei de COVID19, fumat, consumul de bauturi alcoolice si droguri, sau se comporta intr-un mod care cauzeaza disconfort, neplaceri, prejudicii sau vatamare corporala celorlalti pasageri sau echipajului, transportatorul poate lua masurile necesare pentru a preveni continuarea unei astfel de comportari, inclusiv constrangerea. Pasagerii pot fi debarcati si li se poate refuza calatoria de continuare in oricare punct si pot fi dati in judecata pentru ofensa adusa la bordul aeronavei.

Din motive de securitate, transportatorul poate interzice sau restrictiona utilizarea la bordul aeronavei a aparatelor electronice, inclusiv, dar fara a se limita la telefoane mobile, computere laptop, casetofoane portabile cu inregistrare, CD player, radiouri portabile, jocuri electronice sau aparate de transmisiuni, jucarii telecomandate si statii portabile walkie-talkie. Aparatele pentru pasagerii cu deficiente de auz si afectiuni cardiace vor fi permise la bordul aeronavei.

- companiile aeriene pot modifica pretul serviciilor si dupa semnarea contractului intre agentie si turist, ca urmare a variatiilor:

- a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
- b) redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si a taxelor de turist;
- c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

Modificarea pretului urmeaza a fi comunicata si facturata turistului in termen de 15 zile lucratoare de la producere, in conformitate cu prevederile OG nr. 2/2018.

Legislatia in vigoare care reglementeaza transportul aerian include: Conventia de la Varsovia (1929) si amendamentele, precum si Protocoalele Aditionale ulterioare (Haga, Montreal), Conventia suplimentara de la Guadalajara (1961), Conventia de la Montreal (1999), Regulamentul (CE) nr. 261/2004, Regulamentul (CE) nr. 2111/2005, Regulamentul (CE) nr. 2027/97.

Pentru mai multe informatii, va rugam consultati si:

<http://www.tarom.ro/informatii-pasageri/> <http://www.blueairweb.com/conditii-de-calatorie/>  
<http://www.freebirdairlines.com/en/index.asp> <http://www.flypgs.com/en/information/general-rules.aspx>  
<http://www.turkishairlines.com/en-int/travel-information/baggage/free-baggage-allowance/excess-baggage/baggage-delay>  
<http://www.flydubai.com/en/travel/>

Asistenta speciala (persoane cu handicap fizic locomotor, femei insarcinate, persoane bolnave etc.) se acorda doar in urma confirmarii unei cereri facute in scris.

Pasagerele care au pana in 23 de saptamani de sarcina fara complicatii pot calatori din Romania fara certificat medical. Exista posibilitatea ca ele sa fie rugate sa completeze in aeroport o declaratie pe proprie raspundere ca sarcina este sub 23 de saptamani. Pasagerele care au intre 24 si 27 de saptamani de sarcina vor fi rugate de cele mai multe ori sa completeze in aeroport o declaratie pe proprie raspundere.

Pasagerele care au intre 28 si 34 de saptamani de sarcina pot calatori numai daca au un certificat medical (cu semnatura si parafa medicului specialist) care trebuie sa cuprinda data preconizata a nasterii, numarul saptamanii de sarcina la momentul controlului, precizarea ca sarcina este fara complicatii, numele complet si numarul de telefon al medicului. (In cazul unei sarcini multiple limita este de 32 de saptamani).

Pasagerele care au peste 34 (unele companii aeriene 32 sau 35) de saptamani de sarcina nu sunt acceptate pentru zbor. Capitanul aeronavei poate refuza insa imbarcarea si inainte de acest termen in cazul in care considera necesar.

Pentru siguranta, nu recomandam transportul cu avionul mamelor dupa a 32-a saptamana de graviditate.

Recomandam ca femeile gravide sa aiba o recomandare speciala de la doctor (tradusa si in limba engleza) conform careia au voie sa calatoreasca cu avionul - recomandarea sa acopere toata durata sejurului, data de retur inclusiv. Unele birouri de imbarcare pot solicita, separat de recomandarea medicului roman, un control la plecarea din destinatie (facut chiar si in aeroport) sau/si o recomandare a unui medic agreat.

## BAGAJUL

In ceea ce priveste bagajele pierdute sau intarziate - aceste situatii se supun reglementarilor internationale, fiecare companie aeriana precizand pe site-urile mai sus mentionate procedura de urmat in astfel de situatii. TEZ nu poate fi tinut responsabil pentru solutionarea plangerilor respective, reprezentantii putand cel mult sa aduca la cunostinta turistilor procedura de urmat. Din motive de securitate, este posibil ca birourile de lost&found din aeroportul unde se depune solicitarea de recuperare bagaj sa doreasca sa comunice numai cu persoana pe a carui nume este inregistrat respectivul bagaj. Bagajul de cala intrat in custodia companiei aeriene nu va fi predat decat proprietarului in urma prezentarii etichetei de identificare sau persoanei imputernicite legal.

In ceea ce priveste conditiile de transport bagaj, acestea pot fi diferite pentru cursele charter raportat la cursele de linie operate de compania aeriana.

## BLUE AIR

- adultii si copiii 2 - 12 ani au dreptul la 1 bagaj de cala de 20 kg/persoana (dimensiuni maxime: 100cmX80cmX30cm) si un bagaj de mana tip rucsac de 10 kg/persoana (dimensiuni maxime: 40cmX30cmX20cm)

- infantii (0 - 2 ani) au dreptul doar la un bagaj de cala de 20 kg (dimensiuni maxime: 100cmX80cmX30cm); in cazul in care pentru infant se aduce un carucior, alcatuit din una sau mai multe piese, acesta se considera bagaj de cala, iar greutatea acestuia va fi parte din greutatea totala admisa, de 20 kg/bagaj. Infantii nu au dreptul la bagaj de mana.

Pentru animalele de companie se percepe o taxa variabila, stabilita de compania aeriana si confirmata de TEZ, la cererea Agentiei pentru turist. Numarul de animale de companie acceptate per zbor este limitat si este stabilit de catre compania aeriana.

### \* Pentru destinatia Hurgada:

La zborul de retur turistii sunt obligati sa apeleze la serviciul de infoliere bagaje de cala, disponibil contra cost, in cadrul terminalului de plecari al aeroportului Hurgada.

**\* ATENTIE: Nu sunt permise in bagajul de mana sau asupra calatorilor baterii din litiu de dimensiuni mari, de rezerva sau care apartin unui dispozitiv electronic si pot fi detasate. De asemenea, este interzis transportul aparatelor de zbor fara pilot uman la bord, ghidate de la distanta sau cu pilot automat (drone, quadcoptere si alte UAV).**

\* Atentie: Nu sunt permise in bagajul de mana sau asupra calatorilor baterii din litiu de dimensiuni mari, de rezerva sau care apartin unui dispozitiv electronic si pot fi detasate. De asemenea, este interzis transportul aparatelor de zbor fara pilot uman la bord, ghidate de la distanta sau cu pilot automat (drone, quadcoptere si alte UAV).

## Tarom

- adultii si copiii 2 - 12 ani au dreptul la 1 bagaj de cala de maxim 23 kg/piesa/persoana (suma maxima admisa a dimensiunilor - inaltime + latime + lungime - este de 158 de centimetri) si un bagaj de mana pana in 10 kg/persoana (a carei suma a dimensiunilor nu poate depasi 115 cm);

- infantii (0 - 2 ani) au dreptul doar la un bagaj de mana - 1 piesa de bagaj a carei greutate nu poate depasi 10 kg si a carei suma a dimensiunilor nu poate depasi 115 cm si/sau un carucior pliabil.

## Freebird

- bagaj de cala - se permite 1 piesa/ pasager pana in 20 kg/bagaj si 10 kg/infant;

- bagaj de mana - se permite 1 bagaj/ pasager in limita a 8 kg/bagaj (dimensiuni maxime: 55cmX40cmX20cm=115 cm); infantul nu are dreptul la bagaj de mana, se poate lua ca si bagaj de mana un carucior pliabil.

## FlyDubai

- adultii si copiii 2 - 12 ani au dreptul la 1 bagaj de cala de 20 kg/persoana (dimensiuni maxime: 75 cm x 55 cm x 35 cm) si un bagaj de mana de 7 kg/persoana (dimensiuni maxime: 55 x 38 x 20 cm);

- infantii (0 - 2 ani) nu au bagaj de cala inclus; este acceptat caruciorul infantului plus un bagaj de mana cu alimente;

## WizzAir

- adultii si copiii cu varsta de peste 2 ani au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 20 kg/persoana (dimensiuni maxime: 149x119x171cm) si un bagaj de mana de 10 kg/persoana (dimensiuni maxime: 40cmX30cmX20cm);

- infanii (0-2 ani) au dreptul doar la 1 bagaj de mana de 10 kg/persoana (dimensiuni maxime: 40cmX30cmX20cm).

#### **Aegean Airlines**

- adultii si copiii cu varsta de peste 2 ani au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 23kg/persoana (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 8kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX45cmX25cm);  
- infanii (0-2 ani) au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 23kg (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 6kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX45cmX25cm).

In cazul in care pentru infant se aduce un carucior, alcatuit din una sau mai multe piese, acesta se considera bagaj de cala.

#### **Corendon**

- adultii si copiii cu varsta de peste 2 ani au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 20kg/persoana (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 8kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX35cmX25cm);  
- infanii (0-2 ani) au dreptul doar la 1 piesa de bagaj de cala de 20kg (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime).

\* Pentru destinatia Hurghada:

La zborul de retur turistii sunt obligati sa apeleze la serviciul de infoliere bagaje de cala, disponibil contra cost, in cadrul terminalului de plecari al aeroportului Hurghada.

#### **Turkish Airlines**

- adultii si copiii cu varsta de peste 2 ani au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 20kg/persoana (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 8kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX35cmX25cm);

#### **Animawings**

- adultii si copiii cu varsta de peste 2 ani au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 20kg/persoana (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 8kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX45cmX25cm);  
- infanii (0-2 ani) au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 23kg (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 6kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX45cmX25cm).

In cazul in care pentru infant se aduce un carucior, alcatuit din una sau mai multe piese, acesta se considera bagaj de cala.

#### **Hisky**

- adultii si copiii cu varsta de peste 2 ani au dreptul la 1 piesa de bagaj de cala de 20kg/persoana (dimensiuni maxime: 158cm - lungimeXlatimeXinaltime) si un bagaj de mana de 8kg/persoana (dimensiuni maxime: 55cmX45cmX25cm);

Copii pana la 2 ani (INF): se permite gratuit 1 unitate / pana la 10 kg / pana la 115 cm.

Copiii pana la 2 ani (INF) pot transporta 1 carucior pliabil gratuit.

#### **Sky Express**

- adultii si copiii 2 - 12 ani au dreptul la 1 bagaj de cala de maxim 20 kg/piesa/persoana (suma maxima admisa a dimensiunilor - inaltime + latime + lungime - este de 156 de centimetri) si un bagaj de mana pana in 8 kg/persoana (a carei suma a dimensiunilor nu poate depasi 115 cm);

- infanii (0 - 2 ani) au dreptul doar la un bagaj de mana - 1 piesa de bagaj a carei greutate nu poate depasi 8 kg si a carei suma a dimensiunilor nu poate depasi 115 cm si un carucior pliabil.

Depasirea acestor limite impune plati suplimentare sau modificarea greutatii bagajului in functie de politica fiecarei companii. Toate aceste conditii se completeaza cu orice alte informatii transmise separat Agentilor Tez.

Aparatura electronica (aparat foto, laptop, ipad etc.) sau posete/borsete trebuie introduse in bagajul de mana. De obicei, produsele cumparate din Duty Free se accepta separat. Bagajul care nu se incadreaza in dimensiunile si greutatea specifice bagajului de mana va fi preluat si transportat ca bagaj de cala. Compania aeriana poate refuza transportul oricarui bagaj care depaseste greutatea maxima admisa, care este neasigurat sau prost ambalat. Bicicletele sunt acceptate la transport numai ca bagaj de cala. Transportul echipamentului sportiv de golf, schi, schi nautic, kite surfing se confirma numai in scris, in urma unei cereri detaliate, si nu trebuie sa depaseasca greutatea de 15 kg. Acesta necesita ambalare in husa corespunzatoare.

In afara de precizarile generale referitoare la obiectele care nu sunt acceptate in bagaje (care se regasesc pe website-urile precizate mai sus) pasagerii nu trebuie sa introduca in bagajul de cala bani, obiecte de valoare, bijuterii, electronice,





documente importante, documente de identitate. Companiile aeriene nu isi asuma responsabilitatea pentru nerespectarea acestei recomandari si sunt exonerate in cazul pierderii, deteriorarii sau distrugerii acestui tip de obiecte.

**SE ACCEPTA DOAR 1 PIESA BAGAJ/TURIST IN LIMITA SPECIFICATA (BAGAJELE NU POT FI CUMULATE, CA NUMAR DE KG, PER FAMILIE SAU CUPLU)! BAGAJUL/PERSOANA NU POATE DEPASI LIMITA DE KG PRECIZATA!** Pentru cursele charter nu se aplica politica de excedent de bagaj - turistii trebuie sa respecte conditiile specifice precizate mai sus.

### **ASISTENTA TURISTICA**

Asistenta turistica TEZ se acorda in modurile precizate mai jos.

La plecare (din aeroporturile mari) turistii se vor prezenta pentru imbarcare la ghiseul afisat pentru cursa respectiva. Un reprezentant TEZ se va afla langa ghiseu doar in scopul supervizarii/asigurarii ca toti pasagerii s-au prezentat la imbarcare. La sosirea in destinatie, dupa iesirea din cladirea aeroportului, turistii vor merge la ghiseul TEZ unde, in functie de hotelul confirmat pe voucher, li se va spune la ce autocar trebuie sa mearga pentru transfer. In unele cazuri turistii nu trebuie sa iasa din cladire ci sunt asteptati de personalul de transfer la poarta pe care acestia ies cu bagajele cu un semn TEZ. Persoana care va inregistra sosirea turistilor va comunica in mijlocul de transport de transfer numele persoanei si ora la care asistenta turistica de hotel ii va vizita la hotel.

Transferul de grup (daca nu s-a achitat separat transfer individual - un mijloc de transport care sa duca turistii direct la hotelul rezervat singuri sau impreuna cu alti turisti cu transfer individual la acelasi hotel - sau transfer VIP) presupune deplasarea catre regiunea in care se gaseste hotelul, cu opriri multiple pentru debarcarea turistilor la diverse hoteluri din regiunea respectiva. Mijlocul de transport va pleca din aeroport catre hoteluri dupa prezentarea tuturor turistilor; pot exista intarzieri datorate unor situatii neprevazute, in cazul in care unii dintre turisti, din motive obiective, nu se prezinta imediat la transfer. Persoana care insoteste turistii la transfer (asistenta turistica de transfer) poate fi vorbitor de limba romana, engleza sau rusa si rolul sau este de a supraveghea preluarea corecta a tuturor turistilor si sosirea in bune conditii la hotel. Aceasta persoana furnizeaza informatii generale turistilor despre regiune/sejur.

La plecarea din destinatie - cu o seara inainte de plecare, dupa ora 18:00, turistii vor avea afisat la panoul TEZ de langa receptie (cateodata pot primi de la receptie/in camera) ora transferului; la fel, transferul de grup presupune opriri multiple pentru preluarea turistilor de la diverse hoteluri din regiunea respectiva. Daca, din diverse motive, turistii nu gasesc aceasta ora de transfer afisata, pot da un mesaj asistentei turistice de hotel/pe numarul de telefon de urgenta din Romania si aceasta le va comunica ora la care vor fi preluati. In cazul in care turistii nu se prezinta la ora precizata pentru transfer, ei vor fi asteptati maxim 15 minute. TEZ nu isi asuma responsabilitatea pentru costurile suplimentare pe care turistii le vor avea pentru a ajunge la timp la aeroport in cazul in care acestia au pierdut transferul asigurat pentru ca au intarziat mai mult de 15 minute. Exista destinatii unde, conform legislatiei din domeniu, soferii trebuie sa faca o pauza de minim 30 de minute la fiecare segment de 4 ore de condus incontinuu. De aceea, pentru transferurile care dureaza mai mult de 4 ore (raportat la momentul plecarii soferului de la garaj), se vor programa opriri - in general la benzinarii sau zone cu magazine. Asistenta turistica de hotel este reprezentata de persoana care viziteaza turistii pentru o jumatate de ora (1/2 h) pe parcursul sejurului. Aceasta persoana verifica daca turistii sunt multumiti de hotel, asista turistii in rezolvarea diverselor probleme cu receptia, le precizeaza locatia unde vor gasi detaliile transferului de retur, le prezinta programul de excursii optionale. Persoana desemnata poate fi vorbitoare de limba romana sau engleza. De principiu, pentru destinatiile Grecia si Turcia asistenta turistica de hotel este in mare parte vorbitoare de limba romana, mai putin pentru Marea Egee, unde asistenta turistica este vorbitoare de limba engleza. La fel, pentru Egipt, toate statiunile au vorbitori de limba romana, mai putin Marsa Alam, unde asistenta turistica este vorbitoare de limba engleza.

De asemenea, la inceputul si finalul sezonului turistic, datorita numarului redus de turisti, asistenta poate fi facuta doar de vorbitori de limba engleza.

Persoanele care fac asistenta turistica nu pot fi nominalizate inainte de plecare - datorita logisticii complexe si numarului foarte mare de hoteluri deservite, aceste persoane sunt alocate de biroul TEZ local pe anumite zone pentru fiecare sosire in parte.

In cazul in care turistii nu folosesc transferurile incluse in pachetul TEZ ei nu vor beneficia de asistenta turistica.

TEZ poate refuza acordarea asistentei turistice in caz de comportament neadecvat, daca turistii folosesc cuvinte de amenintare, insulta sau agreseaza/abuzeaza in orice forma, verbal sau fizic, reprezentantii sai.

Turistii sunt rugati sa verifice ca, la parasirea aeronavei, oricarui mijloc de transport de transfer, camerei, si-au luat toate lucrurile personale. Compania aeriana, companiile de transport, hotelurile sau TEZ nu pot fi tinute responsabile pentru



lucrurile uitate sau pierdute si nici pentru acoperirea costurilor recuperarii acestora de catre turisti in cazul gasirii lor.

In cazul problemelor aparute imediat dupa sosirea la hotel turistii trebuie sa ne contacteze obligatoriu pe telefonul de urgenta (numarul de Romania care se regaseste pe voucher in partea dreapta sus - 0040 728 930 981) si asistenta se va face telefonic.

### **EXCURSII OPTIONALE**

Excursiile optionale sunt organizate de biroul local TEZ. Orice reclamatie referitoare la organizarea si desfasurarea programelor optionale trebuie rezolvata la fata locului, turistii fiind asistati de reprezentantul local TEZ. Reclamatia nu este valabila daca este formulata exclusiv la intoarcerea in tara. TEZ nu este responsabil pentru excursiile achizitionate la fata locului ele nefacand parte din Pachetul de servicii contractat. De asemenea, TEZ nu este responsabil pentru excursiile achizitionate de la alte Agentii locale, intrucat pentru Tez calitatea organizarii excursiilor si siguranta personala a turistilor sai pe parcursul derularii acesteia sunt esentiale.

Turistii trebuie sa solicite reprezentantului TEZ informatii cu privire la conditiile in care se va desfasura excursia optionala: numarul minim de persoane de care este nevoie pentru acordarea unui ghid vorbitor de limba romana sau engleza, itinerariu, orele si locul din care vor fi preluati etc. In aproape toate destinatiile, datorita faptului ca principalele piete de outgoing Tez sunt vorbitoare de limba rusa, mare parte dintre excursii au ghizi de limba rusa care prezinta succint informatiile si in limba engleza sau exclusiv de limba engleza.

Ghidul alocat excursiilor optionale vorbeste limba rusa si engleza, dar, in functie de numarul majoritar de turisti, ghidul poate vorbi exclusiv limba rusa.

Preturile, zilele, obiectivele turistice prezentate in informatiile despre excursiile optionale de pe [www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro) sunt doar cu titlu informativ. Preturile excursiilor difera in functie de anumiti factori (regiunea din/in care se face excursia, anumite facilitati sau locatii diferite care sunt incluse in programe etc.). Rugam turistii sa verifice cu asistenta turistica la sosire ce excursii se pot organiza pe perioada sejurului si ce costuri au in perioada respectiva precum si conditiile de anulare a participarii la excursii dupa plata contravalorii acestora. Pe durata excursiilor recomandam turistilor sa aiba cu ei: voucherul pentru excursie, pasaport sau copie dupa pasaport, ochelari de soare, incaltaminte comoda, palarie de soare, lotiune pentru protectie solara, daca este necesar costum de baie si prosop, aparat foto/camera video, bani pentru cheltuieli personale. In general (daca nu se precizeaza altfel pentru mese) bauturile si apa sunt contra cost. In cazul in care plecarea este dimineata devreme se poate solicita de la receptia hotelului apel de trezire, mic dejun la pachet (cu cel putin o zi inainte, pana in ora 17:00).

### **FORMALITATI DE IESIRE DIN TARA**

Pentru a calatori in afara tarii este nevoie de pasaport valabil minim sase luni de la data returului/carte de identitate, pagini libere pentru aplicarea vizei, diferite confirmari prelabile de servicii. Mai multe detalii gasiti pe [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) si in documentul Recomandari Politia de frontiera romana alaturat.

TEZ nu poate fi raspunzator pentru cazurile in care clientul se prezinta pentru plecare dupa ora limita indicata de Agentia de turism intermediara, nu prezinta toate documentele necesare calatoriei ori in cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu. In cazul refuzarii intrarii turistilor intr-o anumita tara, turistul este responsabil pentru plata oricaror amenzi sau taxe, precum si al costurilor de repatriere. Orice amenda, cheltuiala sau penalitate impuse companiei aeriene sau TEZ in cazul nerespectarii regulilor de iesire/intrare, legilor sau cerintelor dintr-o anumita tara va fi imputata direct turistului. Turistii sunt obligati sa se supuna controlului vamal sau al oficialitatilor guvernamentale.

Turistii trebuie sa ajunga la aeroport cu destul timp inaintea orei stabilite de decolare pentru a permite efectuarea procedurilor de check-in, a celor de frontiera si de imbarcare. Timpul limita de check-in poate varia in functie de anumite aeroporturi si de zboruri. Este responsabilitatea pasagerilor sa se asigure ca vor indeplini conditiile de calatorie. Ghiseele de check-in se deschid cu 3 (trei) ore inaintea cursei, timpul limita pentru prezentarea la check-in este de 40 (patruzeci) de minute inaintea orei stabilite pentru decolare. Chiar daca aeronava se afla positionata la sol, din motive de securitate compania aeriana nu va accepta la zbor pasagerii care nu s-au incadrat in orele prevazute la acest articol. Daca turistii nu se vor prezenta pentru check-in inaintea timpului limita sau daca nu au documentele necesare, compania aeriana isi rezerva dreptul de a nu-i accepta sa calatoreasca si TEZ nu este raspunzator pentru pierderile de ordin financiar din cauza nerespectarii prevederilor din acest articol.



Neprezentarea turistilor la check-in pe aeroport (no-show) se penalizeaza cu contravaloarea integrala a sejurului, TEZ avand dreptul sa repuna in vanzare serviciile nevalorificate.

In cazul cetatenilor straini care doresc sa achizitioneze produse TEZ posibil sa existe conditiile speciale trimise separat Agentiilor partenerere. Toate conditiile precizate se aplica si in cazul casatoriilor mixte cu cetateni romani.

## **DOCUMENTE DE CALATORIE**

Turistii vor primi documentele de calatorie la momentul achitarii contravalorii integrale a pachetului catre TEZ (momentul achitarii insemnand momentul intrarii sumelor in contul TEZ). Acestea vor putea fi printate din sistemul tez online (sau, in caz de urgenta, transmise pe e-mail Agentiei de catre departamentul de rezervari). Turistii sunt obligati sa aiba asupra lor documentele de calatorie, in format fizic, pe toata durata desfasurarii Pachetului de servicii contractat.

Documentele Tez sunt electronice - voucherul trebuie sa aiba vizibile logo-ul Tez si codul de bare, biletele de avion logo- ul si datele de identificare ale companiei TEZ. Documentele sunt valabile fara semnatura sau stampila TEZ/Agentiei.

Turistii sunt responsabili pentru prezentarea tuturor documentelor si, daca este cazul, vizelor, necesare calatoriei lor. Procedurile de check-in incep cu minim doua ore inainte de ora de decolare; turistii sunt rugati sa se prezinte la aeroport la acest termen. Prin documente de calatorie intelegem biletul de avion si voucherul de cazare, se pot adauga alte materiale descriptive pentru destinatia turistica; pasaportul/CI valabile minim 6 luni de la data returului (pasapoartele temporare, de serviciu sau diplomatice au regim special). Turistii sunt sfatuiti sa le pastreze cu atentie, deoarece in cazul pierderii sau deteriorarii acestora inlocuirea poate fi dificila sau poate implica costuri suplimentare.

Conditiiile si interdictiile, masurile de siguranta, eventualele modificari in orarul de zbor impuse unilateral de catre companiile aeriene pot influenta derularea sejurului contractat.

## **CONCEPTE**

Conceptul Tez Express se refera la o formula de confirmare a rezervarii la o categorie limitativ definita de hotel (numarul de stele) si de tip de pensiune dar in care nu se individualizeaza hotelul. Turistul va primi informatii la sosirea sa pe aeroportul de destinatie, de la reprezentantul TEZ, despre hotelul la care a fost repartizat.

Hotelurile se alocă de către birourile locale în funcție de disponibilitate cu puțin timp înainte de sosire. Ele fac în general parte din categoria hotelurilor standard sau economic, clasificate de autoritatea națională a țării respective ca facilități de cazare cu numărul de stele și pensiunea precizate în oferta. Avantajul definit al acestui tip de ofertă îl reprezintă prețul minimizat față de prețul ofertei standard și de aceea îl recomandăm clienților cu buget foarte economic.

Indiferent de denumirea zonei care apare la selectarea Tez Express în sistem, hotelul poate fi localizat oriunde în destinația selectată. (Antalya se referă la orice regiune din golful Antalyei, orice regiune din Creta sau Rodos se referă de fapt la toată insula, Hurghada se referă la orice stațiune deservită de pe acest aeroport - sistemul nu permite selectarea unei denumiri generice de aceea apare aleatoriu o regiune specifică.)

Conceptul Tez Variant se referă la o formulă de confirmare a rezervării pentru o listă de hoteluri diferențiate în mai multe variante, în funcție de preț. Hotelul nu este individualizat la momentul confirmării rezervării, fiind specificată doar grupa de hoteluri, dar pentru categoria de preț confirmată turistul va fi cazat într-unul din hotelurile oferite ca alternative în categoria respectivă, cu numărul de stele și tipul de pensiune indicat. De asemenea, turistul va fi informat la sosirea pe aeroportul de destinație, de către reprezentantul TEZ, care este hotelul la care a fost repartizat în funcție de disponibilitatea acestora.

Conceptul 24h Tez Special se referă la un tip de ofertă disponibilă în sistem doar cu 24/48 de ore înainte de plecarea curselor. Oferta este aleatorie, este anunțată prin newsletter cu câteva ore înainte de afișarea în sistem și cuprinde un singur hotel, maxim trei, cu un preț foarte redus. Numărul de locuri/camere este limitat, plata se efectuează în aceeași zi. Seria 1000/10000 sunt oferte Early Booking care se supun condițiilor Early Booking transmise separat, seria 2000 (ofertele Shock) sunt oferte speciale pentru care există un număr limitat de camere disponibile (poate exista și o singură cameră) cu prețuri foarte mici. Tez Hit sunt oferte speciale la hoteluri recomandate la vânzare, Tez Chance sunt oferte cu reduceri consistente de preț pentru date de plecare apropiate, Tez Boom sunt oferte last minute.

## **OFERTE SPECIALE**

Rezervările operate la prețurile standard sau oferte speciale nu pot fi anulate și refacute dintr-o ofertă specială nouă, cu preț mai mic.

## **PREȚUL PACHETULUI/ TARIF CAZARE**

Preturile (tarifele) prezentate pe site-ul [www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro) si in sistemul tez online sunt exprimate in euro si sunt valabile de la data publicarii pentru perioadele specificate. Pretul pachetului turistic reflecta costul pe tip de camera in functie de varsta ocupantilor si include: bilet de avion si taxe aeroport aferente, cazare numarul de nopti cu regimul de masa precizat in tipul de camera ales, transfer de grup aeroport - hotel - aeroport si asistenta turistica pentru numarul de persoane selectate, doar daca nu se precizeaza altfel la momentul transmiterii ofertei.

Preturile pachetului turistic nu includ: taxa de viza (care se achita la sosire pe aeroportul de destinatie sau catre autoritatea emitenta a vizei), excursii optionale, alte mese sau apa, bauturi racoritoare si alcoolice in afara de cele precizate expres ca facand parte din regimul de masa al hotelului, bacsisuri, alte rezervari de servicii in locul de sejur sau orice tip de cumparaturi personale, suplimentele de orice tip (infanti, cine, servicii suplimentare in camere), daca este cazul.

Serviciile de cazare individuale se regasesc in doua forme: tarif cazare pentru tipul de camera/numarul de persoane/perioada selectate si tarif cazare si transfer individual pentru tipul de camera/numarul de persoane/perioada selectate.

Serviciile de cazare sunt precizate ca numar de zile hoteliere, zi hoteliera insemnand ora 14:00 - ora 12:00 in urmatoarea zi, respectiv noapte de cazare. In cadrul pachetului prima si ultima zi sunt considerate zile de transport.

Pentru fiecare oferta transmisa se precizeaza ce este inclus in pretul afisat. TEZ are o politica de calcul dinamic al preturilor, acestea se pot modifica fara notificare prealabila in orice moment.

Turistii trebuie sa fie informati prin contract ca preturile stabilite in contract pot fi modificate si acestia au obligatia de a achita taxele suplimentare anuntate inainte de inceperea programului turistic daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si a taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

Pentru turistii straini (mai putin nativii tarii de destinatie) care achizitioneaza pachete charter TEZ cu plecare si retur din/in Romania de principiu sunt valabile preturile pachetelor prezentate in oferta (website, sistem etc.) daca nu se precizeaza altfel intr-o informare separata. Toate conditiile precizate se aplica si in cazul casatoriilor mixte cu cetateni romani. Pentru Grecia, Egipt si cateva hoteluri din Turcia aceste reguli nu se aplica, pentru fiecare caz in parte trebuie facuta solicitare conform procedurilor. Pentru solicitarile de cazare individuala pentru cetateni straini preturile afisate nu sunt valabile si ele trebuie solicitate separat.

#### **POLITICA DE PRET PENTRU COPII**

Pentru copiii sub doi ani (infanti) se percepe un cost diferit de la o destinatie la alta, acestia neavand alocat loc in avion si masa la hotel. Reducerile pentru copii se acorda copiilor care NU au implinit varstele specificate pana la data plecarii.

Minorii care calatoresc singuri sau doar cu unul dintre parinti vor trebui sa prezinte la vama acordul parental al ambilor parinti sau al parintelui care il insoteste (dupa caz), dat in fata notarului public, in forma autentica. Pentru mai multe detalii accesati [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).

In cazul in care copilul implineste 2 ani pe parcursul sejurului, se va selecta varsta de 2 ani pentru cautare sejur.

#### **FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT**

Situatiile de forta majora si caz fortuit, cum ar fi: razboaie, rebeliuni, ostilitati, miscari sociale, arestari sau retineri in baza unor hotarari guvernamentale, cutremure, greve, fenomene naturale, carantina, pandemii dar fara a se limita la acestea si in special conditiile meteo nefavorabile nu incumba societatii TEZ/companiei aeriene despagubiri ori compensatii.

TEZ nu isi asuma plata niciunei taxe si nu suporta niciun cost suplimentar (cazare, transport, masa) pe care turistul trebuie sa le suporte in cazul anularii temporare a unui zbor, autocar sau vapor decisa de societatea de transport sau de autoritati din motive de securitate (conditii meteo, greva, incidente tehnice, deflagratii, conflicte armate etc).

TEZ/compania aeriana au dreptul oricand sa intarzie sau sa anuleze orice cursa, in situatia in care nu poate fi executata sau finalizata din cauza: revoltelor, grevelor, blocajelor, tulburarilor civile, retinerilor sau pericolelor iminente de razboaie intre natiuni, razboaielor civile, blocadelor, embargourilor, hotararilor luate de catre autoritatile guvernamentale, inclusiv autoritatile civile aeriene, catastrofelor naturale, incendiilor, inundatiilor, cetii, inghetului, furtunilor, epidemiilor, carantinelor si oricare alte cauze in afara controlului TEZ/companiei aeriene, sau in cazul in care siguranta turistilor si a proprietatii este considerata a fi in pericol de catre comandantul aeronavei sau de catre reprezentantii companiei aeriene, situatii in care notificarea va fi facuta fara nicio intarziere.

In caz de forta majora TEZ nu se face responsabil iar Agentia intermediara si, respectiv, turistul, nu pot solicita nici un fel de compensatie pentru schimbarea de orar sau itinerar chiar daca acestea intervin dupa inmanarea documentelor de calatorie,

aceste situatii fiind astfel circumstanciate de reglementarile europene in materie de trafic aerian.

In cazul in care compania aeriana transportatoare este nevoita sa modifice orarul de zbor, datorita traficului aerian sau altor motive operationale, TEZ va comunica in cel mai scurt timp posibil aceste informatii. Exista posibilitatea decalajelor in comunicare care vin din rapiditatea cu care compania aeriana ne comunica in scris aceste schimbari. TEZ nu este responsabil de modificarile de orar si de posibilele intarzieri.

In cazul in care turistul isi intrerupe sejurul din motive personale, acesta va suporta toate cheltuielile suplimentare pe care ar fi nevoit sa le faca iar sumele aferente segmentului de sejur nerealizat nu vor putea fi solicitate. TEZ poate asista turistul in gestionarea problemelor aparute in limita disponibilitatii de personal si timp dar nu isi asuma nicio obligatie privind solutionarea problemelor.

### **SESIZARI SI RECLAMATII**

Turistul este obligat sa sesizeze fara intarzieri nejustificate, in scris, atat prestatorului de servicii cat si Agentiei intermediare, orice deficianta constatata la fata locului cu privire la realizarea pachetului de servicii contractat.

In cazul nerezolvarii deficientelor constatate pana la terminarea sejurului, Turistul are dreptul sa adreseze reclamatia Agentiei, in scris in cel mult 72 ore de la momentul returului. Reclamatiiile se socotesc valabile si se iau in considerare daca indeplinesc cumulativ urmatoarele conditii de forma: sa fie redactate in scris pe timpul sejurului, in cel mult 72 de ore de la momentul aparitiei situatiei care face obiectul sau; sa fie transmise atat reprezentantului local TEZ, cat si Agentiei, cu descrierea cat mai precisa a motivelor; sa aiba anexat obligatoriu un proces verbal semnat de catre Turist, reprezentantul hotelului si reprezentantul local TEZ.

Agentia intermediara este raspunzatoare pentru mentionarea clara si explicita in contract a acestei obligatii a turistului si, de asemenea, a conditiilor pe care trebuie sa le indeplineasca reclamatiiile (forma, termene etc.).

### **PROCEDURI DE PLATA**

Plata integrala a pachetului turistic se efectueaza cu maxim 15 zile lucratoare inainte de inceperea sejurului. Conditii de plata speciale se aplica rezervarilor facute in regim Early Booking, pentru perioade ce includ sarbatori legale sau religioase in Romania sau in tara de destinatie, alte oferte speciale; termenele sunt precizate in scris la momentul ofertarii de catre TEZ sau la momentul la care sunt aduse la cunostinta de catre furnizori.

### **COLECTAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Datele personale ale turistilor sunt necesare pentru transmiterea catre companiile aeriene in vederea emiterii biletelor de avion, contabilitate, cu scop administrativ si legal, analize statistice, pentru a dezvolta si oferi servicii, pentru a facilita procedurile de securitate, de frontiera, vamale, pentru a oferi aceste date agentiilor guvernamentale, in legatura cu

calatoria contractata. Este responsabilitatea Turistului sa furnizeze corect datele sale de identificare si contact in vederea stocarii si prelucrarii lor, raspunzand pentru orice prejudiciu suferit de TEZ ca urmare a nerespectarii acestei obligatii.

Informatiile publicate pe website-ul TEZ sunt informatii cu scop consultativ, furnizate de hotelurile contractate. Aceste date pot fi modificate oricand. Exista posibilitatea aparitiei unor neconcordante in cazul in care hotelul nu comunica in timp util eventualele modificari intervenite in oferta sa de servicii.

Agentia intermediara este obligata sa comunice turistului, in scris sau prin orice alta forma corespunzatoare, inaintea incheierii contractului, informatiile de ordin general privind conditiile de calatorie, regimul pasapoartelor si al vizelor necesare pentru calatorie si sedere. Aceste informatii au fost comunicate prin intermediul informarilor periodice, de asemenea, se regasesc pe [www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro)

Design-ul si continutul website-ului [www.tez-tour.ro](http://www.tez-tour.ro) (<http://www.tez-tour.ro/informatii/copyright>) precum si al oricaror materiale ce prezinta oferta TEZ (oferta, sistem online, comunicari interne) sunt proprietatea intelectuala a S.C. TEZ S.R.L. Orice incercare de copiere sau frauda se pedepseste conform legislatiei in vigoare. Reproducerea continutului se poate face numai cu acordul expres al S.C. TEZ TOUR S.R.L.

TEZ nu poarta nici o raspundere pentru informatiile comunicate in mod eronat, incomplet sau incorect catre turisti de catre Agentiile intermediare.