

# TERMENI SI CONDITII DE PARTICIPARE LA UN PROGRAM DE PELERINAJ

## APLICABILE CONTRACTULUI DE PRESTARI SERVICII TURISTICE (reglementat prin Ord.107/1999)

### 1. SPECIFICATII PRIVIND PELERINAJUL

1.1 Pelerinajul presupune participarea la rugaciune, in autocar si in biserica, potrivit posibilitatilor de a ne incadra in orarul ferryboat-urilor, al obiectivelor turistice si religioase din program. Programele se adreseaza credinciosilor ortodocsi care inteleg ca un pelerinaj este un traseu duhovnicesc si nu unul turistic. Daca aveti impotriviri personale in ceea ce priveste invatatura si dogmele Bisericii Ortodoxe referitoare la participarea la sfintele slujbe, post, atitudinea fata de aproapele, respectarea poruncilor bisericesti, acceptiunea ortodoxa asupra familiei, respectul fata de ierarhia bisericeasca etc, atunci nu sunteti compatibil cu un program de pelerinaj caci acesta presupune ascultarea cuvintelor de invatatura de la Sfintii Parinti ai Bisericii Ortodoxe si abordarea oricaror situatii in duhul acestor invataturi, ascultarea de muzica bisericeasca, rugaciuni; daca nu doriti sa ascultati explicatiile din autocar sau muzica religioasa, aveti optiunea de a va procura un MP3 cu casti (pentru a asculta ceea ce doriti fara sa deranjati colegii de pelerinaj); daca nu aveti dragoste de biserica, de slujbele religioase, de oameni, reconsiderati optiunea participarii la un pelerinaj;

1.2 Este important sa solicitati programul detaliat al fiecarui pelerinaj si sa solicitati informatii suplimentare daca este necesar, pentru a putea aprecia in ce masura vi se potriveste un program de pelerinaj. Retineti ca programul unui pelerinaj este cel specific unui circuit turistic, intr-un ritm pe care unii il pot considera obositor (nu este un concediu de relaxare fizica, doar...duhovniceasca), o zi obisnuita de pelerinaj incepe de obicei la ora 06.30/07.00 si se sfarseste la aprox. 19.00/20.00 (cu exceptii, in functie de program); este important sa ne inchinam in cat mai multe locuri intr-o zi, de aceea o zi de pelerinaj nu presupune o pauza lunga de masa la pranz la un restaurant (de obicei, pentru pranz pelerinii isi pregatesc cateva sandwich-uri pe care le pot servi intr-o pauza scurta, urmand ca o masa mai consistenta, la un restaurant, sa poata fi de obicei servita seara in localitatea unde avem cazare, avand astfel posibilitatea de a alege personal locatia, meniu, timpul pentru masa, fara a afecata programul si optiunile celorlalti participanti); este importanta punctualitatea fiecarui participant, iar daca din motive de sanatate, varsta sau tabieturi credeti ca nu va puteti incadra in programul si ritmul de vizitare al grupului, reconsiderati decizia participarii;

1.3. Programul nu se poate schimba pe traseu, in functie de preferintele unui/unor turisti manifestate ad-hoc; orice sugestii, propuneri sau cereri de programe optionale sunt binevenite, dar numai inainte de plecarea din Romania, iar Agentia va va raspunde in ce masura sunt sau nu posibile.

1.4. Spre deosebire de excursiile si circuitele turistice obisnuite, scopul principal al pelerinajului este vizitarea locurilor religioase si a unor obiective istorice, culturale, turistice legate de istoria crestinismului; nu sunt dedicate zile speciale pentru cumparaturi, plaja, divertisment, excursii optionale etc. Daca doriti un program care sa includa obiective religioase dar si divertisment, odihna, va recomandam sa cautati ofertele altor agentii care ofera si astfel de programe;

1.5. Majoritatea pelerinajelor presupun si mersul pe jos la unele manastiri, iar in cazul unor pelerinaje sunteti atentionati in mod special ca intreg programul presupune efort fizic deosebit prin lungimea sau dificultatea unor trasee pedestre; imposibilitatea turistului de a face fata unui traseu pedestru nu implica nici o responsabilitate din partea agentiei de turism, turistul poate astepta grupul la autocar sau la hotel dupa caz, poate folosi servicii de taxi contra cost acolo unde este posibil, isi poate face propriul program, dar fara a crea neplaceri grupului pentru care programul se va derula intr-un ritm activ pentru vizitarea tuturor obiectivelor din program. Cereti de la Agentie detalii referitoare la programul zilnic, puneti intrebari ca sa puteti aprecia daca este ceea ce cautati si daca va puteti incadra sau nu in programul si ritmul grupului.

### 2. INAINTE DE A VA INSCRIE

2.1 Agentia noastra NU este abilitata pentru a oferi servicii de turism persoanelor cu mobilitate redusa, dizabilitati fizice (motorii, auditive, vizuale), obezitate avansata, stare de graviditate, boli psihice, depresii severe, boli contagioase, alte boli grave care nu le permit deplasarea in conditii de siguranta intr-un grup turistic, persoane care necesita asistenta individualizata care nu este acordată în mod normal celorlalti pasageri, intrucat nu le putem oferi confortul necesar unei calatorii in siguranta (ref. la autocare specializate, dotate cu rampe mobile, permise speciale de stationare/parcare in zone interzise altor mijloace de transport, servicii hoteliere adecvate si asistenta de specialitate). Aceasta nu reprezinta intentia de a discrimina persoane aflate in oricare dintre situatiile mentionate, doar imposibilitatea de a le oferi o calatorie in conditii de siguranta si intr-un ritm de vizitare care sa nu le produca agravarea starii de sanatate de care ar putea fi facuta ulterior responsabila agentia. Programele de tip circuit sunt obositoare, exista totusi agentii

specializate, spre care va indrumam, care v-ar putea oferi un program adecvat, cu obiective usor accesibile, cu un timp de odihna mai lung potrivit, cu insotitori medicali specializati;

2.2 Va rugam sa ne aduceti la cunostinta, inainte de a va inscrie in pelerinaj, existenta unor boli care scad rezistenta la efortul pe care il presupune un circuit de pelerinaj sau boli care necesita un regim alimentar special pentru a va putea comunica in ce masura aveti posibilitatea de a va asigura alimentatia adecvata intr-un program de pelerinaj. Recomandam, ca inainte de plecarea in calatorie sa consultati medicul dvs care va poate consilia in legatura cu posibilitatea participarii la un circuit turistic (in cazul in care anumite afectiuni necesita un regim special de tratament si odihna).

2.3. Pentru persoanele intre 70 - 74 ani (max), este obligatoriu sa aveti un insotitor la pelerinajele in strainatate, o persoana cunoscuta care sa va cunoasca bolile, tratamentul, sa aiba telefonul medicului dvs. si care sa va poate ajuta atat ca manipularea bagajelor, cumparaturi, masa, cat si cu tratamentul pe care il urmati; si numai daca veti acorda medicului dumneavoastra pentru o calatorie de tip circuit;

2.4. Daca aveti peste 69 ani, inainte de a va inscrie cautati o companie de asigurari care sa accepte sa va incheie o asigurare (multe companii nu mai incheie asigurari pentru persoanele peste 69 ani (pt Israel) sau peste 74 (pt UE; pentru persoane peste 79 ani NU se fac asigurari la nici o companie); nu acceptam in grup persoane fara asigurare medicala, de aceea va rugam sa va interesati inainte de a va inscrie, altfel o data platite avansurile veti suporta penalizari sau va trebui sa gasiti un inlocuitor sub 69 ani;

2.5. Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei vanzatoare solicitarile sale speciale in scris (referitor camera single/dubla/tripla, locul in autocar, posibilitate loc suplimentar pentru persoane supraponderale sau foarte inalte, programe optionale etc), in momentul inscrierii pentru a putea primi din partea agentiei un raspuns referitor la posibilitatea indeplinirii lor si la costul lor suplimentar;

2.6. Daca aveti o problema in a va integra intr-un grup, iar comportamentul dvs. provoacă disconfort, inconveniente, pagube sau vătămarea pasagerilor sau a personalului de bord (autocar, avion, ferryboat), agentia sau companiile de transport, prestatorii de servicii turistice ar putea lua măsurile pe care le consideră necesare în mod rezonabil pentru a preveni continuarea unei astfel de conduite. Ați putea fi debarcat și transportul dumneavoastră în continuare ar putea fi refuzat în orice moment și ați putea fi urmărit penal pentru infracțiuni comise in timpul programului turistic.

### 3. OFERTA DE PROGRAM SI PRETUL PELERINAJULUI

3.1 Oferta de pelerinaj cuprinde programul zilnic si obiectivele de vizitat. Puteti solicita programul detaliat trimitand adresa dvs de email fie prin sms la 0745525891 fie la: [christianatours@yahoo.com](mailto:christianatours@yahoo.com) (este varianta in care va putem informa cel mai bine). Unele programe pot fi prezentate in forma detaliata si pe adresa de internet: <http://christianatours.ro>

3.2 Grupul minim pentru realizarea unui pelerinaj este de obicei 40 turisti. In programul detaliat al fiecarui pelerinaj veti gasi specificat numarul de turisti pentru care este garantat un anumit pret si mentiunea ca pentru un numar mai mic de turisti pretul se recalculeaza. Anularea pelerinajului datorita nerealizarii grupului minim presupune informarea turistului cu cel putin 15 zile calendaristice inaintea plecarii.

3.3 In oferta de pelerinaj veti gasi specificate serviciile incluse in pretul pelerinajului; orice alte servicii care nu fac parte din aceasta enumerare, nu poate fi solicitate agentiei decat cu plata unui cost suplimentar si in functie de posibilitatea de a le intermedia sau de a le integra in program. Agentia de turism este un intermediar intre dvs si prestatorii de servicii turistice, iar acestia pot introduce taxe noi sau pot majora preturile confirmate fara o atentionarea prealabila (companii de transport aviatic, maritim, hoteluri, taxe locale, taxe de drum, poduri, taxe de intrare in orase etc); cand intervin astfel de majorari, acestea se vor reflecta si in pretul final al programului; de asemenea pot aparea situatii de forta majora, vreme nefavorabila, greve, alte situatii care nu puteau fi prevazute si care impiedica realizarea partiala sau totala a programului, ori impune schimbarea in regim de urgenta a unor servicii (ex. hoteluri, mijloace de transport); in astfel de situatii pot aparea cheltuieli personale suplimentare fata de pretul achitat de turist si care nu pot fi imputate agentiei de turism;

3.4. Intrucat legislatia din tarile vizitate nu permite decat ghizilor din aceste tari (ghizi locali) sa ghideze in muzee, palate, catedralele si alte obiective turistice, insotitorul de grup roman va face o prezentare in autocar; programele nu au incluse serviciile ghizilor locali (servicii care depasesc de obicei 60-100/E pentru 1-2 ore in functie de destinatie si obiective; acestea ar mari pretul programului si ar necesita o mai mult timp pentru vizitarea unui obiectiv, implicit mai putine obiective intr-o zi);

3.5. Cu aproximativ 2-4 saptamani inaintea plecarii veti primi pe adresa de email pe care a-ti precizat-o ca mijloc de corespondenta, mai multe informatii utile in pregatirea dvs pentru participarea la pelerinaj; vi

se vor confirma serviciile de transport (compania aeriana, program de zbor, program ferryboat-uri), hotelurile cu paginile de internet unde puteti gasi informatii despre ele, alte informatii specifice destinatiei alese;

3.6. Agentia de turism organizatoare (turoperatoare) isi rezerva dreptul de a efectua modificari programului (efectuandu-l in integralitatea lui) si a serviciilor (autocar, hotel, restaurant, etc.), oferind servicii similare in anumite situatii care impun o astfel de schimbare.

3.7. Punctualitatea este foarte importanta pentru realizarea programului. Nerealizarea programului din vina unor turisti nu implica raspunderea agentiei. Agentia isi rezerva dreptul de a refuza participarea la program a persoanelor care nu respectarea orele de desfasurare a programului anuntate de ghid, persoane care au o atitudine necivilizata, jignitoare la adresa personalului de bord sau a participantilor la pelerinaj, persoane aflate sub influenta bauturilor alcoolice etc., fara a acorda vreo despagubire.

3.8. Retineti ca aceste programe sunt pentru nefumatori (nu putem onora cereri legate de camere sau pauze speciale pentru acest tip de activitate); daca doriti sa mergeti intr-un pelerinaj, renuntati la tutun/sau inlocuiti-l (chiar mirosul de tutun din haine deranjeaza un grup de nefumatori); nu sunt acceptate in grup persoane care au probleme legate de consumul de alcool, stupefiante, alte substante chimise care pot afecta comportamentul social.

#### 4. INSCRIERE, MODALITATI DE PLATA

4.1. Dupa ce ati analizat cu atentie programul, termenii si conditiile de participare, contractul de prestari servicii turistice, puteti face o solicitare scrisa de inscriere la pelerinaj. Intrucat cererea de inscriere si plata avansului presupun acceptul dvs la aceste, solicitarea de inscriere nu se face prin telefon, ci doar in scris prin email (christianatours@yahoo.com), in caz exceptional prin fax: 0335807960, sms: 0745525891; tot in scris veti primi raspuns. Intrucat nu putem raspunde la toate telefoanele, atunci cand nu primiti un raspuns, trimiteti va rugam un sms cu solicitarea dvs si vi se va raspunde in cel mai scurt timp posibil;

4.2. Demersurile pe care agentia le face pentru organizarea unui pelerinaj se realizeaza in baza optiunii dvs ferme de participare la un program; ele presupun respectarea unor termeni si conditii impuse de fiecare furnizor de servicii (inclusiv plata unor avansuri nerambursabile pentru confirmarea serviciilor hoteliere, de transport), de aceea, va rugam sa cumpatati bine intainte de a confirma inscrierea intrucat, o data ocupate locurile cu mai multe luni inainte, refuzam alti posibili doritori, iar cu cat ne apropiem de data plecarii este foarte greu sa mai gasim inlocuitori; din acest motiv renuntarea la un program implica pentru dumneavoastra pierderea unei sume de bani iar pentru restul grupului plata unui pret mai mare din cauza nerealizarii unui grup minim de participanti;

4.3. Dupa confirmarea inscrierii, turistul va achita un avans, cuprins intre 10 – 30% din valoarea totala, la data specificata de agentie. Plata se poate face prin transfer bancar in baza unei facturi proforme sau in numerar. Restul sumei de plata se va achita la termenele comunicate de agentie. In cazul in care plata se face prin transfer bancar, va rugam sa ne trimiteti un mesaj pentru a verifica plata. Daca plata este facuta de alta persoana, va rugam sa mentionati pe OP numele persoanei pentru care se face plata, destinatia si data pelerinajului. Majorarile de taxe aeroport, tarife etc, pot aduce majorari pretului initial; in cazul unor majorari mai mari de 10%, turistul are dreptul de a rezilia contractul (conf. Ordonanta 107/1999).

4.4. Preturile si tarifele cuprind atat contravaloarea serviciilor de baza (specificate la "servicii incluse"), eventuale taxe obligatorii, comisionul agentiei si TVA. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in oferta (in Euro de obicei, pentru ca aceasta este valuta in care se fac platile catre furnizor) si in Lei (atunci cand pretul are si o componenta in moneda nationala); daca doriti sa faceti plata Euro in echivalent lei la cursul BNR din ziua efectuării platilor, la aceasta se va adauga 2%, comision de risc valutar. Platile in lei au si comisioane platite de turist si de agentie, de aceea este de preferat sa depuneti Euro direct la casieria Bancii Transilvania, fara nici un comision; toate comisioanele pe care le achitati pentru plata vor fi suportate de dvs; la transferurile in Euro, comisionul este foarte mare, dar daca aveti cont Euro la Banca Transilvania nu platiti comision la transferurile in valuta;

4.5. Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul agentiei sa rezilieze contractul si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

4.6. Informatii transmise la inscriere: nume (exact asa cum apare in documentul cu care veti calatori), adresa de corespondenta (email, posta), telefon mobil; recomandam transmiterea numelui + tel, email al unei persoane care poate fi contactata in cazul unui accident, al unei imbolnaviri sau a unei situatii care presupune interventia familiei; pentru ca unii prestatori de servicii (companii aeriene, maritime, hoteluri) solicita si alte informatii personale, vi le vom solicita si pe acestea: nr CI/Pass, data nasterii, nationalitatea etc. Aceste informatii vor fi utilizate doar in scopul pentru care sunt solicitate, pentru furnizarea de servicii;

4.7. Inscrierea este nominala; daca inscrieti si alte persoane, avem nevoie sa transmiteti datele persoanele ale acestora (nume, CI, tel, email); responsabilitatea este personala pentru tot ceea ce inseamna plati, penalizari, optiuni etc. De aceea insistam ca fiecare persoana inscrisa sa citeasca toate informatiile pe care noi le transmitem pe email si pe pagina de internet (respectiv contract, termeni si conditii, program detaliat si recomandari practice pentru fiecare program). Si recomandam sa va ganditi bine inainte de a rezerva un loc, pentru ca pelerinaj presupune penalizari la anulare.

## 5. DOCUMENTE DE CALATORIE

5.1. Este responsabilitatea turistului sa verifice starea pasaportului (vedeti instructiunile de pe coperta pasaportului), valabilitatea (min. 6 luni de la data intrarii in tara de destinatie) si sa aiba cel putin o fila goala pentru stampilare la frontiera. In UE puteti calatori in baza Cartii de Identitate valabile inca 6 luni de la data intrarii in tara de destinatie (NU buletin vechi cu file). Copiii minori (sub 18 ani) pot iesi din tara daca: a) sunt insotiti de ambii parinti sau b) sunt insotiti de un parinte care are acordul notarial sau certificatul de deces al celuilalt ori hotarare judecatoreasca definitiva de incredintare a copilului, etc. sau c) sunt insotiti de un insotitor care are asupra sa propriul certificat de cazier judiciar si declaratiile notariale ale celor doi parinti. Nerespectarea celor de mai sus duce la oprirea in frontiera romana a copiilor, caz in care agentia de turism nu raspunde de consecinte si nu poate oferi asistenta sau restituirea platii pelerinajului. Programele sunt obositoare pentru copii, de aceea nu le recomandam participarea. Intocmirea documentelor referitoare la minori, nu sunt responsabilitatea agentiei. Consultati [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) si [www.mae.ro](http://www.mae.ro).

5.2. Autoritățile vamale își rezervă dreptul de a refuza intrarea pe teritoriul statului a oricarei persoane care nu prezintă suficientă încredere sau are restricții datorate unor incidente anterioare, chiar dacă aceasta a obținut o viza turistică. Agentia nu își asuma nici o responsabilitate pentru turistii care nu pot trece frontiera din cauza lipsei documentelor necesare sau in cazul in care serviciile de frontiera refuza accesul acestora in alte tari, nu poate acorda despagubiri, alternative si se aplica penalizari ca si in cazul neparticiparii;

5.3. Turistul poarta întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate. Programele se adreseaza turistilor posesori de documente emise de statul roman, detinerea unui document de identitate emis de o alta tara presupune un alt regim la frontiera care poate intarzia procedurile pentru intreg grupul, din acest motiv acceptam doar turisti cetateni romani, posesori de documente legale si valabile emise in Romania; agentia nu își asuma nici o raspundere sau despagubire pentru turistul care nu are asupra sa un document valabil, se aplica penalizarile referitoare la neprezentare, iar turistul isi va rezolva problema transportului/cazarii/ reprezentarii juridice etc. in cazul problemelor care pot aparea la refuz frontiera;

5.4. Sunteți responsabil pentru obținerea tuturor documentelor de călătorie și pentru respectarea tuturor legilor, prevederilor și cerințele țărilor din care sau către care călătoriți sau in care tranzitați. Nu ne asumăm nicio răspundere pentru consecințele care rezultă din neobținerea unor astfel de documente sau din nerespectarea unor astfel de legi, prevederi și cerințe.

5.5. Răspunderea turistilor pentru amenzi, costuri de detenție etc: dacă suntem obligați să plătim orice amendă sau orice cost al detenției dumneavoastră sau să suportăm orice cheltuială din cauza nerespectării de către dumneavoastră a prevederilor țării respective privind intrarea, ieșirea sau tranzitul sau a neprezentării de către dumneavoastră a documentelor (de călătorie) obligatorii, ne veți rambursa, la cerere, orice sumă astfel plătită sau cheltuielile efectuate. Ne rezervăm dreptul de a lua toate măsurile necesare pentru a ne asigura că plata este efectuată. Nu vom fi răspunzători pentru nici o daună rezultată în mod direct sau indirect din respectarea de noi a legilor sau prevederilor și reglementărilor guvernamentale sau din nerespectarea de către dumneavoastră a acestora, sau care rezultă din circumstanțe care nu intră în responsabilitatea noastră.

## 6. LOCUL IN AUTOCAR/AVION SI COMPANII DE TRANSPORT

6.1. Alegerea/repartizarea locurilor in autocar se face, in functie de data inscrierii si a achitarii avansului, fiecare turist ocupand locul preferat dintre cele disponibile. Locurile va vor fi comunicate in scris, impreuna cu diagrama autocarului. In cazul in care pana la plecare se va schimba autocarul si acesta va avea o numerotare diferita, se pastreaza pozitia locului initial. Locul repartizat si acceptat de dvs il veti pastra pe toata durata programului. Refuzul dvs. la imbarcare de a ocupa locul repartizat si comunicat, va anuleaza participarea la program fara nici o despagubire;

6.2. In cazul in care sunteti o persoana supraponderala, dar aveti mobilitatea si sanatatea necesara participarii la un circuit, veti avea nevoie de 2 locuri in autocar/avion (cu plata unei sume suplimentare si

numai daca anuntati la inscriere acest lucru, altfel nu putem garanta disponibilitatea unui loc, iar in cazul in care solicitati un loc suplimentar prea tarziu iar compania de transport nu va poate oferi 2 locuri vi se anuleaza participarea la pelerinaj cu plata de despagubiri din partea dvs. pentru serviciile rezervate de agenti, in conditiile specifice fiecarui pelerinaj); daca va inscrieti dvs. cu un coleg care apreciaza ca va avea suficient loc pe bancheta in autocar langa dvs, atunci nu mai platiti un loc suplimentar;

6.3. Locurile in avion sunt repartizate potrivit regulilor proprii fiecarei companii aeriene; de obicei familiile primesc locuri apropiate, dar aceasta nu este o regula; nu puteti schimba locul in avion, decat cu acceptul personalului de bord;

6.4. Pe ferryboat-uri locurile nu sunt de obicei numerotate pentru traseele scurte dar pentru trasee mai lungi pot fi locuri repartizate de compania de transport dupa propriile reguli;

6.5. Fiecare companie de transport (avion, ferryboat, autocar) are propriile reguli la bord (obligativitatea purtarii centurii de siguranta in avion si autocar, interzicere plimbare pe culuar in timpul mersului in autocar, interzicere bauturi alcoolice si anumite alimente la bord, interzicere bagaj voluminos sau anumite produse, interzicere limbaj licentios, orice comportament inadecvat fata de personal de bord sau colegi de calatorie); nerespectarea lor poate aduce amenzi turistilor, refuzul pasagerului la bord sau indepartarea turistului din grup fara drept de despagubire di partea agentiei. Turistul este responsabil personal pentru orice paguba/prejudiciu aduse companiei de transport.

6.6. In UE exista o legislatie foarte stricta referitoare la timpul de condus al soferilor, timpul de stationare al autocarului, accesul autocarului doar pe drumuri adecvate, traseul circuitului turistic (care trebuie stabilit inainte de plecare in documentele de transport, cu denumirea locurilor de imbarcare/debarcare, a locatiilor de vizitat), lista de calatori cu numele exacte ale pasagerilor (care se transmite cu aprox 5 zile inainte de plecare la Autoritatea Rutiera Romana); daca din cauza intarzierilor datorate unor turisti sau conditiilor meteo, de trafic, defectiuni, intarzieri ale ferryboat-urilor, forta majora, autocarul nu poate ajunge la obiectivele din program la timpul planificat, este posibila anularea lor pentru a ne putea incadra in programul legal de mers pentru autocar;

6.7. Retineti ca orice companie de transport are propriul program de urmat, nici un avion, ferryboat, autocar nu va astepta turistii intarziati iar grupul nu poate anula toate biletele grupului pentru 1 persoana care intarzie; turistul intarziat este personal reponsabil in astfel de situatii, isi va gasi si plati singur un mijloc de transport pentru a ajunge grupul sau pentru a se intoarce in tara, fara nici o despagubire din partea agentiei; companiile de transport pot refuza la imbarcare turistul sau bagajele acestuia daca ceva contravine propriilor reguli de securitate la bord (ex. documente in neregula, obiecte interzise in bagajul dvs, starea dumneavoastra mentală sau fizică, inclusiv dacă vă aflați sub influența alcoolului sau drogurilor, prezintă un pericol sau un risc pentru dumneavoastră, pentru pasageri, pentru echipaj sau pentru proprietate etc). Din motive de siguanța au dreptul de perchezitie asupra dvs si a bagajelor dvs;

6.8. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic de pelerinaj. Toate cheltuiile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta. Autocarele nu pot opri/stationa la cererea/insistentă unui turist in locuri interzise, iar locurile de imbarcare/debarcare vor fi respectate de toti turistii (nu se fac opriri suplimentare pentru imbarcare/debarcare decat cele care au fost convenite anterior plecarii). In unele orase sunt restrictii legate de accesul autocarelor, motiv pentru care vom merge pe jos sau vom folosi mijloace de transport in comun; de asemenea unele obiective turistice, hoteluri se pot afla in zone inaccesibile sau interzise autocarului (distanța se va parcurge pedestru). Daca turistul nu beneficiaza total sau partial de serviciile comandate din motive neimputabile Agentiei, turistul nu poate pretinde acesteia restituirea contravalorii lor. In nici o situatie despagubirea din partea agentiei nu poate fi mai mare decat pretul platit pentru un anumit serviciu;

6.9. Turistul are obligatia sa despagubeasca firma transportatoare daca produce pagube in autocar, avion etc. pe parcursul calatoriei si sa raspunda in conditiile legii pentru orice daune materiale sau morale (prin injurii, lovire, comportament indecent) provocate altor pasageri, personal de bord, personal hotelier etc. Turistul are dreptul la despagubiri din partea companiilor de transport aerian, maritim, rutier doar in conditiile stabilite de legislatia nationala si internationala, iar cererea de despagubire se face numai in nume personal;

6.10. Agentia de turism este un intermediar intre dvs si firmele de transport (autocar, ferryboat, avion); inchirierea de servicii de transport de catre agentie, se face in baza unui contract, iar responsabilitatea respectarii legislatiei de transport revine in exclusivitate transportatorului (documente, licente transport, respectare timpi de conducere sofer, respectare reguli rutiere, reparatii/inlocuire mijloc de transport in cazul defectiunilor/accidentelor); turistii vor respecta regulile impuse de legislatie transport.

## 7. BAGAJE

7.1. Fiecare companie aeriana are propriile reguli referitoare la continutul si greutatea maxima a bagajului de mana si de cala (accesati pagina companiei pentru a gasi informatii complete: <http://www.tarom.ro/informatii-pasageri/bagaje/>).

7.2. La avion, pentru bagajele de cala care au mai mult de 20 kg/23 kg, se plateste o taxa suplimentara (in functie de companie). De asemenea se plateste o taxa pentru bagaj suplimentar (aveti dreptul la 1 singur bagaj de cala + 1 singur bagaj de mana);

7.3. Pentru orice mijloc de transport (avion, ferryboat, autocar) exista anumite restrictii legate de continutul bagajelor: <http://www.tarom.ro/informatii-pasageri/bagaje/articole-ce-nu-pot-fi-transportate.html> Nu suntem responsabili pentru niciun prejudiciu cauzat de articole din Bagajul dumneavoastra. Dacă aceste articole produc deteriorarea bagajului unui alt pasager sau a proprietății noastre, veți fi responsabil fata de terti, dar si pentru rambursarea tuturor despăgubirilor și cheltuielilor noastre ca urmare a actiunilor dvs.

7.4. Compania de transport rutier are reguli legate de comportamentul pasagerilor la bord, restrictii legate de anumite alimente care nu pot fi transportate/consumate in interiorul autocarului si anumite limitari in ceea ce priveste bagajul. Fiecare pasager are dreptul la un bagaj de cala tip troller (de marime medie/mare, dar nu mai greu de 25 kg, cu dimensiuni care sa nu depaseasca aprox.100cmx80cmx30 cm) + 1 geanta de voyage de marime mica/medie pentru mancare (o cala separata la care aveti acces la fiecare oprire, cu conditia de a nu distruge bagajele celorlalti pasageri). In locul gentii de voyage pentru mancare puteti avea o geanta frigorifica de marime mica/medie (nu putem proteja cutiile mari frigorifice, din plastic, care se pot rupe cu usurinta sub greutatea altor bagaje si care ocupa mult spatiu in detrimentul bagajelor altor persoane). Box-uri cu apa vor fi admise doar in limita spatiului din cala (maxim un box de apa pentru o familie).

7.5. Bagajele mari tip troller vor fi ordonate doar de soferi in cala separata, operatiune care cere efort din partea lor si timp, din acest motiv bagajele sunt asezate dimineata si mai aveti acces la ele numai seara la cazare (nu ne permitem sa platim serviciile unor hamali, de aceea nu putem solicita soferilor aceste servicii in pauzele scurte in care si ei ar trebui sa se odihneasca, sa manance). Luati cu dvs in autocar un rucsac/geanta mica de voiaj in care sa aveti cele necesare: medicamente, o haina calduroasa, un sal, o umbrela, o pernuta voyage, apa, fructe, ceva gustari. Retineti ca spatiul personal in autocar este limitat la locul pe care il ocupati: puteti depozita o geanta mica/rucsac sub scaun, iar in compartimentul mic de deasupra scaunului: o haina, o umbrela, o pernuta mica voyage (daca bagajul dvs. ocupa prea mult spatiu incomodand vecinii, acesta va fi transportat la cala); nu puteti transporta in autocar obiecte voluminoase care ar incomoda pe colegii de drum, bauturi alcoolice, mancaruri/substante urat/puternic mirositoare care ar incomoda pe vecinii dvs; sunteti direct responsabili pentru orice prejudiciu pe care dvs sau obiecte/substante din bagajul dvs le puteti cauza integritatii autocarului (scaune, mocheta, spatiu depozitare etc), bagajelor altor persoane sau colegilor de autocar; nu se depoziteaza lichide in compartimentul de deasupra scaunului si nici pe bangheta;

7.6. Este responsabilitatea dvs de a va asigura ca bagajele dvs au fost incarcate in cala; daca uitati un bagaj intr-un hotel, parcare etc, este doar responsabilitatea dvs de a-l recupera, personal, fara a implica personalul de bord sau modificarea programului grupului; nu va suporta agentia cheltuieli transport, cu telefonul in roaming, servicii taxi, servicii curierat etc.

7.7. Nu putem transporta obiecte fragile la bordul/cala autocarului, nu sunt conditii pentru a ne asuma transportul lor in siguranta; pentru avion, transportul de bagaje fragile este supus regulilor si taxelor specifice fiecărei companii, cu plata suplimentara daca este acceptat la bord;

7.8. Bagajul dvs este responsabilitatea dvs. Personalul de bord (soferi, ghid, tourleader) nu sunt responsabili pentru integritatea lor; recomandam sa nu luati cu dvs lucruri de valoare (bijuterii, tablete, telefoane scumpe, alta aparatura foarte scumpa etc) si sa nu va lasati bagajul nesupravegheat in autocar, restaurante, camere de hotel etc.; personalul din turism nu este responsabil pentru lucrurile dvs; soferii vor manipula cu atentie gentile, trolerele aflate in cala, totusi acestea pot fi accidental deteriorate fie la manipularea lor, fie din cauze independente de vointa unei persoane (bagajele se pot rasturna la curbe, frane, pot cadea la deschiderea trapei de la cala etc.); de aceea recomandam sa nu aveti cu dvs bagaje pe care le considerati foarte valoroase, nu le putem depozita separat sau proteja in mod special; in cazul in care survine un furt, accident care deteoreaza partial sau complet bagajul dvs, turistul poate fi despagubit in baza "asigurarii obligatorii pentru calatori si bagaje" pe care o are obligatoriu orice companie de transport persoane (retineti insa ca, indiferent de valoarea pe care o apreciati dvs pentru un bagaj, sumele oferite ca despagubire in baza acestei asigurari sunt foarte mici, 100-200 lei); in cazul in care trasportati bagaje pe care le considerati valoroase, exista posibilitatea de a incheia separat o asigurare care sa acopere si riscul

deteriorarii/pierderii/distrugerii de bagaje (si in acest caz, valoarea maxima este de obicei maxim 150-200 Euro/bagaj, maxim 2 bagaje per pasager si numai dupa o analiza din partea companiei de asigurari); ca sa nu aveti de suferit indiferent de situatie, recomandam sa nu luati cu dvs lucruri de mare valoare. De asemenea, nu preluati bagaje care nu sunt ale dvs si de al carui continut nu sunteti siguri (autocarele nu au licenta de "coletarie" si orice bagaj care nu apartine calatorilor va fi considerat "colet" ilegal transportat, fapt ce atrage amendarea companiei de transport);

7.9. Majoritatea hotelurilor nu dispun de servicii transport bagaje la camera (hamali), iar daca ofera astfel de servicii acestea sunt contra cost; unele hoteluri nu au lift sau nu au acces direct pentru autocar; intrucat va transportati singuri bagajul, luati cu dvs un bagaj pe masura puterii si sanatatii dvs;

## 8. CAZARE SI MASA

8.1. Cazare se face de obicei la hoteluri de 2\*/3\* conform programului (categoria hotelurilor este cea oficiala in tara de destinatie acordata de ministerul de resort si poate fi diferita de cea din Romania, de asemenea unele tari folosesc un sistem de clasificare pe litere, care este echivalat in mod subiectiv pe stele); un mobilier mai vechi sau camere mai mici, uneori nu foarte bine izolate fonic, fara aer conditionat etc. nu inseamna ca un hotel nu poate fi legal clasificat 2\*/3\*; cu aprox. 2-4 saptamani inainte de plecare veti primi numele hotelului si pe internet puteti gasi prezentarea acestora, opinii ale turistilor etc; retineti insa ca pe internet vor aparea fotografii cu cele mai frumoase camere, ceea ce nu inseamna ca toate camerele sunt exact ca in fotografii (hotelurile au de obicei tipuri diferite de camere ca suprafata, design, facilitati, numar de paturi, vedere etc);

8.2. Hotelurile pot fi foarte modeste in unele locatii (din cauza pretului foarte mare al zonei sau din cauza lipsei optiunilor); este ceea ce putem oferi intr-un anumit pret; hoteluri de 4\*, cu multe facilitati pot costa pentru 1 noapte cat intreg pelerinajul (nu avem astfel de hoteluri luxoase); pentru un pelerinaj categoria hotelului nu ar trebui sa fie importanta, incercam sa facem cazari la hoteluri decente la un pret convenabil, ceea ce inseamna ca pot fi si hoteluri foarte modeste sau pot interveni situatii care nu tin de agentia de turism (curatenie, amabilitate personal hotelier, calitate servicii masa etc); de asemenea, pot aparea situatii care tin de forta majora sau care nu obliga la vreo despagubire/restituire bani/schimbare locatie din partea hotelierilor(ex. un incendiu local, un accident la instalatii electrice, reparatii efectuate de administratia locala la reseaua de apa, defectiuni alte instalatii/lift etc. care survin in timpul sederii noastre si care nu pot fi reparate pe loc, necesitand o echipa specializata, timp de lucru, piese de schimb etc.)

8.3. Distributia camerelor la hotel se face de catre receptia acestuia, dupa regului proprii, in functie de alti clienti care au camere in acelasi hotel, agentia nu poate fi raspunzatoare pentru amplasarea sau aspectul camerei; pentru ca de obicei ocupam un numar mare de camere, chiar un hotel intreg, camerele vor fi la etaje diferite, cu vedere diferita, de marime si design diferite; in momentul sosirii grupului la hotel, camerele sunt de obicei deja repartizate, cu toate datele trecute in sistemul informatic al hotelului, de multe ori cu cartele nominale, pentru ca astfel procesul de cazare a grupului sa se desfasoare cat mai repede, de aceea nu se pot face modificari la receptie doar pentru a avea cineva camera apropiata de un prieten (lucrul acesta ar necesita timp si ar nemultumi pe cei carora nu li s-ar putea indeplini o solicitare personala); cand doriti camere apropiate (in cazul unie familii) va trebui sa specificati la inscriere (noi facem solicitare la hotel, dar nu grantam ca aceasta va fi onorata in toate cazurile);

8.4. Intrucat nu acordam servicii pentru clienti din categoria V.I.P., care isi doresc un tratament special si cu prioritate, nu ne luam raspunderea de a va pune la dispozitie cea mai frumoasa camera, cu vederea cea mai frumoasa si facilitati deosebite; este posibil totusi ca atunci cand ocupam un hotel intreg, cateva persoane sa primeasca camere catalogate drept "VIP", aceasta nu inseamna discriminarea celorlalti participanti, doar optiunea hotelului de a pune la dispozitia grupului si camerele VIP la pretul unei camere obisnuite, datorita gradului maxim de ocupare al hotelului respectiv;

8.5. In cazul in care turistul ajuns la hotel refuza camera care i-a fost repartizata, hotelul/agentia nu are responsabilitatea de a va oferi o camera la un alt hotel (decat in cazul unei probleme majore legate de camera si care nu se datoreaza unei situatii de forta majora, accident), cel mult va poate inapoia suma platita pentru camera pe care nu doriti sa o folositi si sa va indrume spre un alt hotel la care veti plati diferenta de tarif de receptie;

8.6. Pretul este calculat pentru loc in camera pentru 2 persoane (camere cu 2 paturi sau 1 pat matrimonial, in functie de disponibilitatea hotelului); exista posibilitatea ca la unele hoteluri sa avem si camere pentru 3 persoane (daca aceasta este capacitatea hotelului sau daca o persoana inregistrata singura nu are coleg de camera, nu doreste sa plateasca supliment de single iar hotelurile au posibilitatea de a oferi

camere de 3 persoane, in conditiile in care gasim o varianta acceptabila); recomandam sa va inscrieti impreuna cu o persoana care sa va fie coleg de "banca" in autocar si de camera sau veti fi repartizati cu una dintre persoanele care se inscriu singure (nu putem garanta ca va fi pe placul dvs!!!) Retineti ca multe persoane sfoaraie (asa ca e obligatoriu sa aveti cu dvs. dopuri de urechi); in cazul persoanelor care sfoaraie foarte tare, va trebui sa solicitati la inscriere camera single. Sunt foarte multe motive pentru care e foarte posibil sa nu agreati compania unei persoane necunoscute, de aceea fie va inscrieti cu o colega agreata, fie solicitati la inscriere camera single si platiti suplimentar 90 - 200 E/pers (in functie de pelerinaj si de disponibilitatile hotelurilor). Pentru ca barbati singuri se inscriu foarte rar, va rugam, domnilor sa va gasiti un coleg si sa luati in calcul plata suplimentului pt. single. Daca aveti peste 70 de ani, trebuie sa aveti un coleg cunoscut care sa va poata ajuta cu bagajul si mai ales in cazul unor probleme de sanatate inerente varstei. Agentia nu se obliga sa va gaseasca un coleg de camera (in situatia in care nu este un coleg disponibil, fie platiti diferenta de single, fie veti sta intr-o camera de 3 persoane daca este posibil); trebuie sa luati aceasta in calcul de la inscriere;

8.7. Pentru anumite facilitati hoteliere se pot solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, acces la piscina/spa, aer conditionat, programe TV speciale, hamal etc.); Agentia sugereaza ca orice reclamatie sa fie transmisa direct in vederea rezolvarii practice si rapide pe cale amiabila a sesizarilor, avandu-se in vedere serviciile nerealizate sau necorespunzatoare cat si cele oferite in plus cantitativ si calitativ;

8.8. Hoteluri aflate in destinatii foarte solicitate sau in perioade de varf de sezon pot avea o politica de "suprarezervare" (overbooking), adica va confirma rezervarea pentru mai multe persoane decat au locuri in hotel, in ideea ca unele persoane pot anula in orice moment rezervarea (chiar cu plata unui avans nerambursabil) si in felul acesta hotelul ar ramane pagubit, nefiind ocupat la capacitate; sau daca are turisti care stau o singura noapte si primeste cereri pentru mai multe nopti, cu mai multe servicii si bintele mult mai profitabil, prefera sa faca "suprarezervari" decat sa refuze clienti; in situatia in care toti clientii confirmati initial se vor prezenta la cazare si bintele, nu vor fi locuri suficiente, hotelul va gasi o alta posibilitate de cazare la un hotel de aceeasi categorie; astfel de situatii sunt frecvente la hotelurile din Israel, Egipt, Turcia (lumea araba de obicei), dar nu sunt excluse nici in UE; ne-am confruntat extrem de rar cu astfel de situatii, iar hotelurile ne-au anuntat din timp si ne-au gasit o varianta buna; exista totusi si aceasta posibilitate, pe care orice hotel o include la "termeni si conditii" si care nu poate fi reclamata nici agentiei de turism, nici hotelului;

8.9. In rezervarea unui numar de camere la un hotel, nu putem impune hotelului respectiv anularea unor petreceri in restaurantul hotelului sau evenimente in apropierea hotelului care pot crea disconfort turistilor cazati; in unele locatii poate fi liniste absoluta, in altele poate fi zgomot din cauza aglomeratiei orasului, a apropierii de o autostrada, aeroport etc. Pentru astfel de inconveniente, e bine sa va procurati de acasa, dopuri de urechi;

8.10. Micul dejun este de obicei cuprins in pretul cazarii si este "standard" pentru fiecare hotel; de obicei cuprinde: branza, oua, mezeluri, lapte, cafea, cereale, unt, gem (in Franta, Italia multe hoteluri au un mic dejun foarte frugal, fara mezeluri, oua, branzeturi); majoritatea hotelurilor nu ofera optiuni pentru regim special, iar daca au aceasta posibilitate solicita cost suplimentar pentru alt meniu decat al grupului sau decat cel oferit in mod obisnuit de hotel; de ex. daca doriti un meniu pentru diabetici sau un meniu cu produse din peste, nu veti avea aceasta optiune pentru mic dejun; pretul pentru grupuri este unul special, acelasi pentru toti membrii grupului, de aceea nu puteti solicita o returnare a unei sume de bani din partea hotelului sau agentiei pentru ca nu ati gasit nimic compatibil cu regimul dvs alimentar sau pentru ca nu puteti manca nimic asa de dimineata. In anumite situatii, cand plecarea este foarte matinala si stim ca hotelul nu poate pregati micul dejun, lipsa micului dejun va fi specificata in program (la "servicii incluse" apare intotdeauna si numarul de mic dejunuri). Majoritatea hotelurilor nu ofera mic dejun la pachet (turistii au optiuni diferite pt masa si apar nemulțumiri in astfel de cazuri), totusi in unele situatii putem folosi si aceasta modalitate de mic dejun la pachet. In unele situatii, in zile de post, putem solicita doar mancare de post pt tot grupul. De obicei micul dejun este tip "bufet"(cu putine exceptii cand este servit "la portie"). Retineti va rog ca masa tip bufet nu inseamna incurajarea risipei (lasand astfel pe ceilalti turisti fara mancare) si nu da dreptul nimanui de a-si lua provizii in geanta pentru urmatoarele mese (veti fi dat afara din sala de mese de catre personalul hotelier si vi se va cere sa scoateti toata mancarea din geanta). Impresia lasata...va fi desigur foarte urata, iar hotelul ar putea refuza grupurile urmatoare din aceasta cauza.

8.11. In programul detaliat al fiecarui pelerinaj este specificat daca sunt incluse si alte mese. Politica nationala de turism din tari precum Israel, Egipt, Turcia impun hotelurilor sa ofere turistilor doar pachete care sa aiba inclusa si cina la preturi convenabile (aceasta pentru ca aceste destinatii pot fi periculoase iar turistii nu ar trebui sa caute singuri restaurante in timpul lor liber sau hotelurile se afla in afara zonelor in care ar fi



opțiuni de masă și pentru ca tarile respective doresc să încurajeze agricultura și industria alimentară locală dar și pentru că hotelurile sunt foarte mari, în zone turistice extrem de vizitate și au posibilitatea de a oferi cina pentru sute de persoane). Din acest motiv, pelerinajele în Israel au mic dejun și cina (tip bufet). Pentru alte țări, opțiunea suplimentară de cina ridică foarte mult pretul (mai ales în cazul cinei tip bufet) total al excursiei și nu toate hotelurile au și restaurante, personal specializat pentru servirea cinei. De aceea, de obicei opțiunea cinei rămâne la alegerea turistului potrivit cu opțiunile pe care le oferă fiecare locație și în funcție de buget (restaurante, fast-food-uri, supermarket); este mai corect pentru dvs., să serviți o cină la restaurant, alegând meniul pe care îl doriți, decât să vă impună agenția un anumit meniu, același pt tot grupul; atunci când e comandată cina pt tot grupul, meniul este fix și se stabilește o oră de masă care trebuie respectată; altfel, dacă din cauza traficului ajungi foarte târziu la hotel (fie pierzi cina și nu primești banii înapoi, fie primești o cină rece); e mult mai corect să vă păstrați banii și să comandați ce vă doriți;

8.12. Înțelegem că varianta ideală ar fi să vă putem oferi în pretul mic al unui pelerinaj 3 mese/zi, imbecugate, tip bufet, cu produse după dorință și regimul fiecăruia; nu putem însă face promisiuni pe care nu le putem îndeplini. Pentru un pelerin, problema mesei nu se înscrie printre cele care nu se pot rezolva în condițiile modeste oferite de un astfel de traseu (cu hrană rece, sandwich-uri, gustări); de aceea, dacă pentru dvs., este esențial să vă bucurați zilnic de mese imbecugate, cu meniuri diversificate, servite "pe'ndelete" la un restaurant deosebit, atunci opțiunea participării la un pelerinaj nu este potrivită pentru dvs.

## 9. SCHIMBAREA SAU ANULAREA PARTICIPĂRII

9.1. Anularea sau modificarea serviciului rezervat sau achiziționat se va face în funcție de Termenii și Condițiile fiecărui Furnizor. În anumite cazuri este posibil să nu puteți anula/modifica anumite servicii turistice sau va trebui să respectați anumite cerințe pentru aceste acțiuni.

9.2. În cazul în care turistul nu poate participa la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat și care este acceptat de agenție, cu obligația de a ne anunța în scris cel mai târziu cu 15 zile înainte de data de plecare pentru pelerinajele cu autocarul / 30 zile înainte de plecare pentru pelerinajele cu avionul (după această dată, în funcție de compania aeriană, intervin penalizări pentru schimbarea numelui, aprox 50E/pers către companie). Atât Turistul cât și cel care preia contractul sunt responsabili, în mod solidar, de plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestor cedări. Adică, titularul locului în pelerinaj va fi responsabil față de agenție până la trecerea acestuia pe un tert; agenția nu se obligă să vă găsească un înlocuitor (aceasta este reponsabilitatea dvs), dar în cazul în care sunt persoane pe lista de așteptare a agenției, acestea vor avea prioritate la participare.

9.3 Aveți dreptul de a anula participarea doar printr-o înștiințare scrisă, conform contractului turistic standard reglementat de legislația română (Ordonanța 107/1999) pentru toate agențiile de turism (nu e nevoie să semnati un contract ca să fie aplicabile aceste norme enunțate în Contractul de Turism general publicat pe site-ul agenției sau trimis pe email la înscriere), iar anularea presupune plata unor penalizări (datorită cheltuielilor de administrare și mai ales platilor către furnizori care nu mai pot fi recuperate - avansuri nerambursabile plătite pentru confirmarea rezervării). Aceste penalizări ne sunt percepute de către furnizorii de servicii (companii aeriene, de transport, hoteluri etc) conform regulilor din turism și reglementărilor proprii (motivul retragerii nu interesează furnizorul de servicii). În oferta pentru fiecare program sunt specificate penalizările aplicabile programului respectiv. De obicei, pentru retragerile (indiferent de motiv) se aplică penalizări conform contractului turistic: 30% cu 90 - 60 zile calendaristice înainte plecării / 50% cu 60 - 30 zile calendaristice înainte plecării / 90% cu 29 - 4 zile calendaristice înainte plecării / 100% cu 3 zile calendaristice înainte plecării sau pentru neprezentare la ora și locul comunicat). Penalizările echivalente cu pretul programului turistic de pelerinaj se aplică și în cazul în care Turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă, dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră, dacă decide să se întoarcă după începerea programului; biletele de avion au restricții privind rambursarea (există de obicei posibilitatea schimbării datei sau a numelui, cu penalizări sau cu plata unui cost suplimentar în funcție de disponibilități și doar cu acordul companiei aeriene);

9.4. Pentru a nu pierde banii plătiți pentru un program turistic, există o practică prezentă în toată lumea, aceea de a încheia (la data plății primului avans) o asigurare complexă tip "STORNO" (aprox. 80-90 lei), singura care acoperă riscul anularii și prin intermediul căreia compania de asigurări va putea restitui banii plătiți către agenția de turism (dar numai în anumite situații: imbolnaviri, deces, accidente, furtul sau distrugerea pasaportului, devastarea domiciliului în urma unui incendiu, unei explozii, unui furt ori unei

calamitati naturale etc. Asigurarea "STORNO" se face la filiala oricarei Companii de asigurari, iar contractul apare exclusiv între Turist și Compania de Asigurari. In cazul in care decomandati pachetul de servicii din motive medicale sau o ruda anuleaza in cazul decesului titularului, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, si numai pe baza unei asigurari storno, incheiata la contractarea pachetului. Agentia poate returna total/partial suma platita doar in cazul in care aveti un inlocuitor adecvat si acceptat de agentie (in cazul in care sunt persoane pe lista de asteptare a agentiei, acestea vor avea prioritate);

9.5. Agentia isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. In astfel de cazuri nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului in care programul turistic a fost realizat.

9.6. Agentia nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. In astfel de cazuri Agentia nu raspunde pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc. In cazul intarzierilor Turistul nu poate renunta la obligatiile asumate prin contract si orice servicii suplimentare, altele decat cele rezervate anterior plecarii, vor fi achitate de catre turist;

9.7. Agentia se obliga sa anunte Turistul cu privire la eventualele modificari privind elementele esentiale ale contractului, inclusiv cu privire la anularea programului turistic, cu cel puțin 15 zile calendaristice inainte, daca acestea se produc din motive imputabile Agentiei sau in situatii care pot fi prevazute in acest interval. Informarea se face doar in scris, pe email (transmiteti la inscriere o adresa email)

9.8. Agentia poate sa modifice pretul contractului, pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data plecarii, in functie de variatia costurilor de transport, redeventelor, taxelor de aeroport si catering, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Daca intervin astfel de majorari mai tarziu sau pe parcursul programului, acestea vor fi anuntate la momentul constatarii lor.

9.9. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia cazurilor in care neindeplinirea sau indeplinirea defectuasa se datoreaza Turistului, cand neindeplinirea obligatiilor este atribuita unui tert care nu este parte la contract, iar cauzele nu puteau fi prevazute sau evitate sau cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de catre agentie a serviciilor cuprinse in contract, responsabilitatea acesteia privind despagubirea turistului nu poate in nici o situatie depasi pretul pachetului de servicii turistice, respectiv contravaloarea serviciilor care nu au fost prestate de agentie.

## 10. ASIGURARI

10.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism cu asigurarea obligatorie prin lege, la Societatea de Asigurare Omnisig.

10.2. Prețul pelerinajului nu conține asigurări de boală, accident, bagaje, anulare etc. Acestea pot fi încheiate cu o companie de asigurari, iar contractul de asigurare este exclusiv între Turist și Companie. Informati-va foarte bine inainte de a va face o asigurare.

10.3. Asigurarea medicala este obligatorie atunci cand calatoriti intr-un grup (accidente, imbolnaviri se pot intampla si nu putem pune intreg grupul intr-o situatie delicata in astfel de cazuri), o puteti cumpara de la orice companie pe care o alegeti dvs. (recomandam Generali sau Allianz Tiriac); retineti ca multe companii NU mai fac asigurari pentru persoane peste 70 ani, iar in strainatate nici un serviciu medical sau de transport la spital nu este gratuit (nici cele de urgenta)!!! Pentru Israel este si mai greu sa gasiti o asigurare daca aveti peste 70 de ani; pentru persoane peste 79 ani NU se mai incheie asigurari. Nu acceptam persoane fara asigurare medicala; inainte de a va inscrie cautati o companie de asigurari care sa va accepte; indiferent de varsta, cititi cu atentie toate prevederile contractului; contractul de asigurare este exclusiv intre client/turist si compania de asigurari; agentia de turism nu poate fi responsabila pentru transportul la spital sau rezolvarea problemelor medicale in strainatate; in orice situatii legate de starea dvs. de sanatate, aceasta este in totalitate responsabilitatea companiei de asigurari: transport la spital, servicii medicale, repatriere, translatori, consultatie si documentatie specifica. Retineti totusi ca nici o companie de asigurari nu are reprezentanti in strainatate care sa va preia si sa va rezolve rapid toate problemele; dvs veti face cheltuieli cu

telefonul (in tarife roaming) pentru contactarea companiei de asigurari inainte de a face orice demers si dupa cum veti fi indrumati de catre companie, veti suporta cheltuielile cu taxi-ul pana la un cabinet medical, achitarea serviciilor medicale private sau alte servicii conexe (insotitor, traducator, medicamente, transport repatriere, transport si cazare rude etc) urmand sa va recuperati banii ulterior in conditiile specifice stipulate de fiecare companie de asigurari; timpul de asteptare la urgente poate fi de 2-10 ore, daca nu e un caz de urgenta medicala si mergeti la o consulatie, aceasta se poate face doar cu o programare; aceste servicii nu pot fi furnizate de agentia de turism, iar grupul nu poate astepta, mai ales daca sunt programate ferryboat-uri, hoteluri etc cu servicii deja platite pt tot grupul. intotdeauna trebuie sa luati in calcul si posibilitatea imbolnavirii, situatie in care sa aveti un card cu o suma suficienta care sa va acopere cheltuielile;

10.4. Asigurarea simpla medicala de calatorie acopera servicii medicale de urgenta (nu si pentru tratarea de boli deja existente) si de obicei repatrierea (in conditiile si cuantumul stipulate in polita de asigurare). Nu sunt asigurate de obicei servicii stomatologice. Ex. de asigurare medicala:

<http://www.generali.ro/asigurari/persoane-fizice/vacante-si-calatorii/turist/descarca-materiale>

Orice asigurare stipuleaza ca inainte de a face orice demers legat de servicii sanatare, sa inforamti compania de asigurari si dupa cum veti fi indrumati de catre companie, veti suporta cheltuielile cu taxi-ul pana la un cabinetul medical, achitarea serviciilor medicale private sau alte servicii conexe (insotitor, traducator, medicamente, transport repatriere, transport si cazare rude etc) urmand sa va recuperati banii ulterior in conditiile specifice stipulate de fiecare companie de asigurari pentru fiecare caz in parte; in cazuri mai grave, care presupun internare mai multe zile, intervine compania de asigurari in decurs de cateva zile, pentru decontari (in baza unor scrisori medicale).

10.5. *Cardul European de Asigurari Sociale de Sanatate (CEASS)* asigura numai accesul la tratamente medicale de urgenta efectuate doar in sistemul public de sanatate din tarile UE si Elvetia, de aceea este necesara incheierea unei asigurari medicale deoarece: a) permite accesul si la serviciile clinicilor si spitalelor private (majoritare in comparatie cu sistemul public); b) suporta cheltuielile de spitalizare, de repatriere medicala cu ambulanta terestra (aeriana) si de repatriere in caz de deces; c) asista si tine legatura (24 ore din 24) in strainatate cu asiguratul.

10.6. Exista posibilitatea incheierii unei asigurari complexe tip "storno" care include asigurarea medicala dar acopera riscul anularii participarii la pelerinaj in anumite conditii stipulate in "conditiile generale la asigurare" (nu este nevoie sa semnati un contract, acesta este disponibil pe internet si in carnetul atasat asigurarii iar citirea acestora este in totalitate responsabilitatea dvs); de asemenea, acopera cheltuieli legate de pierderea/furtul documentelor, bagajelor, intarzieri/anulari datorate calamitatilor naturale, grevelor etc. Retineti ca acest tip de asigurare trebuie facut la data platii primului avans; Ex. de asigurare storno:

<http://www.generali.ro/asigurari/persoane-fizice/vacante-si-calatorii/turist-plus-premium/descarca-materiale>

10.7. Agentia de turism nu este raspunzatoare in cazurile de forta majora sau in unele imprejurari pe care nici agentia de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita. De asemenea, situatiile cum ar fi grevele, blocarea traficului (auto, feroviar, aviatic, naval), cutremurele, fenomenele meteo deosebite, etc., nu obliga agentia de turism la despagubiri sau compensatii pentru serviciile nerealizate. O parte din aceste situatii sunt acoperite doar de asigurarea "storno" care se incheie personal si optional.

10.8. Intotdeauna trebuie sa lasati acasa, la o persoana de incredere o copie a asigurarii+copie CI, ca sa poata interveni alaturi de dvs in demersuri legate de sanatate; de asemenea, lasati si o suma de bani pe care sa o aveti disponibila in cazul in care o ruda ar trebui sa calatoreasca in strainatate pentru a fi alaturi de dvs intr-un spital; retineti inainte

## 12. ALTE PREVEDERI

12.1. Cititi cu atentie termenii, conditiile, prevederile si informatiile cuprinse in prezentul document, in contractul de prestari servicii (reglementat pentru toate agentile de turism prin Ordonanta 107/1999) si in oferta de pelerinaj inainte de a va inscrie si de a plati un avans; daca aveti neclaritati, scrieti-ne pe adresa de email: christianatours@yahoo.com sau trimiteti un sms la 0745 525 891 cu intrebarea dvs si adresa dvs de email pentru a va putea trimite in scris un raspuns, ca astfel sa ramana dovada ca ati fost informat; prin telefon se pierde informatia;

12.2. Excluderea raspunderii: dacă vom întreprinde transportul dumneavoastră, în ciuda faptului că acest transport/program turistic constituie un pericol pentru dumneavoastră din cauza vârstei, stării mentale sau fizice a dumneavoastră, nu vom fi trași la răspundere pentru daune în măsura în care acest lucru a fost cauzat în totalitate sau parțial, de starea respectivă. Dacă transportul ar putea constitui un pericol pentru

dumneavoastră din aceste motive, sunteți obligat să ne informați în acest sens în prealabil, pentru a ne permite să examinăm posibilitățile unui transport lipsit de riscuri.

12.3. Orice daune provocate de turist terților (hotel, restaurant, autocar, persoane fizice etc) vor fi suportate integral de către turist; orice daune produse turistilor de către terți, vor fi rezolvate personal de către turist, în limitele legii; implicarea turistului în acțiuni care fac obiectul unei investigații politienesti, nu implică agenția în nici un fel, vor fi rezolvate integral și personal de către turist; orice demersuri, cheltuieli legate de pierderea documentelor, nu implică agenția de turism (presupune deplasarea personală la un consulat, în zilele de program, situații care pot dura câteva zile, iar grupul și ghidul nu pot ramaen cu dvs); unele asigurări storno acoperă cheltuieli datorate pierderii documentelor, daune produse terților în străinătate;

12.4. Agenția de turism Christiana Tours acționează întotdeauna ca un intermediar între dvs și prestatorii de servicii turistice care funcționează în condițiile legii (transport rutier, aerian, maritim, cazare, masă) și care au propriile prevederi, termeni și condiții legate de prestarea serviciilor respective, ce trebuie respectate atât de agenția de turism cât și de turiști. Agenția de turism nu poate fi răspunzătoare pentru daune provocate de neglijența acestora sau nerespectarea unor standarde de calitate stabilite de legislația țării, documentație de conformitate la zi. Toate serviciile turistice publicate în oferta de pelerinaj sunt în funcție de disponibilitatea Furnizorilor. Termenii și condițiile Furnizorului (incluzând regulile de transport al pasagerilor impuse de liniile aeriene) se vor aplica aditional Termenilor și Condițiilor agenției de turism.

12.5. Întrucât dorim să înscrîm într-un program de pelerinaj persoane care să corespundă acestui tip de călătorie duhovnicească, ne rezervăm dreptul de a selecta participanții (clienții noștri) și de a refuza înscrierea și participarea persoanelor pe care le considerăm nepregătite, nepotrivite pentru o astfel de călătorie sau care au avut o atitudine pe care noi o considerăm nepotrivită; dacă nu ați mai fost cu noi, e bine să aveți recomandarea unei persoane pe care o cunoaștem și în urma unei discuții vom hotărî dacă suntem sau nu pe măsura solicitărilor dvs; ne rezervăm dreptul de a refuza participarea persoanelor care au creat neplăceri în alte grupuri sau care nu au respectat termenii referitori la plăți, transmitere documente, comunicare opțiuni etc. În cazul în care ați plătit un avans, dar nu respectați termenele viitoare de plată sau aveți o atitudine ostilă, Agenția își rezervă dreptul de a vă anula participarea fără nici o despăgubire;

12.6. Ordonanța 107/1999 (republicată în MO 448/2008), capitolul III privind Contractul de prestări servicii turistice, art 11, alin 2: "**Contractul ia naștere în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării, ce se transmite de organizatorul sau detailistul călătoriei turistice**". Prezenta ordonanță transpune prevederile Directivei Consiliului 90/314/CEE din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr.L158 din 23.06. 1990. Pe site-ul <http://christianatours.ro/informatii-utile> veți găsi și contractul de servicii turistice;

12.7. Prin solicitarea de înscriere și plata avansului vă dați acceptul pentru aceste condiții asupra cărora sunteți informat pe un site public de internet sau prin email. Din acest motiv, solicitarea de înscriere NU se face prin telefon, ci doar în scris prin email ([christianatours@yahoo.com](mailto:christianatours@yahoo.com)), fax: 0335807960, sms: 0745525891 și tot în scris veți primi un răspuns. NU avem pagina Facebook, așa ca orice astfel de pagină cu nume identic/apropiat, NU este a noastră!!!