

Sfaturi utile privind achiziționarea serviciilor/pachetelor turistice



În prezent, avem posibilitatea să alegem o vacanță dintr-o gamă variată de opțiuni. Pe piață există o multitudine de companii turistice care pun la dispoziție diverse servicii turistice. În calitate de consumatori, trebuie să studiem cu atenție ofertele propuse și, bineînțeles, clauzele contractuale, atunci când încheiem un contract.

Prin contract privind pachetul de servicii de călătorie, un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părți (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului prețul convenit al pachetului.

Înainte de a încheia un contract cu călătorul, organizatorul este obligat să-i ofere acestuia informație preliminară cu referință la:

- principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (destinația, mijloacele de transport, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport, locația, serviciile de masă oferite, vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul pachetului, limba în care vor fi furnizate serviciile respective, dacă călătoria sau vacanța este adaptată pentru persoanele cu mobilitate redusă);
- denumirea comercială și adresa geografică a organizatorului și, dacă este cazul, ale intermediarului de pachete, precum și numerele de telefon, adresele de e-mail ale acestora;
- prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare;
- modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitat sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului;
- faptul că realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de persoane și, în acest caz, data-limită de informare a clientului în caz de anulare a pachetului;
- condițiile aplicabile în materie de pașapoarte și de vize, precum și formalitățile sanitare necesare pentru călătorie și ședere;

- informații privind dreptul cîlătorului de a declara rezoluțiunea oricînd înainte de începerea cîlătoriei, cu plata unui comision de rezoluțiune;

Modificarea prețului contractului

După încheierea contractului privind pachetul de servicii de cîlătorie, prețurile pot fi mîrite numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate.

Înainte de începerea cîlătoriei, organizatorul nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului decît cele legate de preț, cu excepția cazului în care:

- a) organizatorul și-a rezervat acest drept în contract;
- b) modificarea este nesemnificativă; și
- c) organizatorul îl informează pe cîlător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea cîlătoriei.

Modificările semnificative ale condițiilor contractului

În cazul în care, înainte de începerea cîlătoriei, organizatorul este constrîns să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de cîlătorie, cîlătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de organizator:

- a) să accepte modificarea propusă; sau
- b) să declare rezoluțiunea fără a plăti vreun comision de rezoluțiune.

După expirarea termenului stabilit de către organizator, modificarea propusă de către organizator se consideră acceptată de către cîlător.

Drepturile cîlătorului în caz de viciu al serviciilor de cîlătorie

Dacă serviciile de cîlătorie au un viciu, cîlătorul are dreptul:

- să ceară remedierea situației;
- să remedieze viciul și să ceară rambursarea cheltuielilor necesare;
- să ceară remedierea prin prestarea unor alte servicii de cîlătorie;

- s? declare rezolu?iunea contractului de servicii de c?l?torie;
- s? ob?in? reducerea pre?ului pachetului de servicii de c?l?torie;
- s? cear? desp?gubiri.

Turi?tii au dreptul:

- 1) la totalitatea serviciilor prev?zute în contractul de servicii turistice;
- 2) la securitate personal?, la protec?ia vie?ii ?i s?n?t?ii;
- 3) la ap?rarea drepturilor de consumatori ai serviciilor turistice;
- 4) la asisten?? medical? în conformitate cu prevederile asigur?rii de c?l?torie;
- 5) la înl?turarea imediat? a înc?lc?rii clauzelor contractului de servicii turistice, înc?lcare depistat? în timpul c?l?toriei;
- 6) la repararea prejudiciului material ?i moral cauzat prin nerespectarea clauzelor contractului de servicii turistice;
- 7) la informa?ii corecte, complete ?i clare privind ?ara de aflare temporar?.

Modul de depunere ?i solu?ionare a reclama?iilor

Consumatorii depun reclama?iile referitoare la serviciile necorespunz?toare ini?ial vânz?torului sau prestatorului. Odat? cu depunerea reclama?iei, consumatorul prezint? o copie de pe bonul de cas? sau o copie de pe alt document (contract) care confirm? efectuarea tranzac?iei.

Organizatorul trebuie s? execute obliga?ia de restituire f?r? întârzieri nejustificate ?i, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la rezolu?iune.

În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examin?rii reclama?iei de c?tre agentul economic sau în cazul refuzului de a satisface reclama?ia, consumatorul are dreptul s? se adreseze Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare ?i Protec?ia Consumatorilor, conform competen?elor, sau, conform procedurii civile, în instan?a de judecat?, anexând la peti?ie copia de pe r?spunsul vânz?torului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirm? depunerea reclama?iei în adresa agentului economic.

În cazul în care ave?i nevoie de consultan?? de specialitate, apela?i la telefonul consumatorului: **022 51 51 51 sau 080 028 028;**