Sfaturi utile privind achiziționarea serviciilor/pachetelor turistice



În prezent, avem posibilitatea s? alegem o vacan?? dintr-o gam? variat? de op?iuni. Pe pia?? exist? o multitudine de companii turistice care pun la dispozi?ie diverse servicii turistice. În calitate de consumatori, trebuie s? studiem cu aten?ie ofertele propuse ?i, bineîn?eles, clauzele contractuale, atunci când încheiem un contract.

Prin contract privind pachetul de servicii de c?l?torie, un profesionist (organizator) se oblig? s? ofere celeilalte p?r?i (c?l?tor) un pachet de servicii de c?l?torie, iar c?l?torul se oblig? s? pl?teasc? organizatorului pre?ul convenit al pachetului.

Înainte de a încheia un contract cu c?l?torul, organizatorul este obligat s?-i ofere acestuia **informa?ie preliminar?** cu referin?? la:

- principalele caracteristici ale serviciilor de c?l?torie (destina?ia, mijloacele de transport, datele ?i orele de plecare ?i de întoarcere, duratele ?i locurile opririlor intermediare ?i ale leg?turilor de transport, loca?ia, serviciile de mas? oferite, vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în pre?ul pachetului, limba în care vor fi furnizate serviciile respective, dac? c?l?toria sau vacan?a este adaptat? pentru persoanele cu mobilitate redus?);

- denumirea comercial? ?i adresa geografic? a organizatorului ?i, dac? este cazul, ale intermediarului de pachete, precum ?i numerele de telefon, adresele de e-mail ale acestora;

- pre?ul total al pachetului, inclusiv taxele ?i, dac? este cazul, toate comisioanele, tarifele ?i alte costuri suplimentare;

- modalit??ile de plat?, inclusiv orice sum? sau procentaj din pre? care urmeaz? s? fie achitat sub form? de avans ?i calendarul pentru achitarea soldului;

- faptul c? realizarea pachetului de servicii necesit? un num?r minim de persoane ?i, în acest caz, data-limit? de informare a clientului în caz de anulare a pachetului;

- condi?iile aplicabile în materie de pa?apoarte ?i de vize, precum ?i formalit??ile sanitare necesare pentru c?l?torie ?i ?edere;

- informa?ii privind dreptul c?l?torului de a declara rezolu?iunea oricînd înainte de începerea c?l?toriei, cu plata unui comision de rezolu?iune;

Modificarea pre?ului contractului

Dup? încheierea contractului privind pachetul de servicii de c?l?torie, pre?urile pot fi m?rite numai în cazul în care contractul rezerv? în mod explicit aceast? posibilitate.

Înainte de începerea c?l?toriei, organizatorul nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului decît cele legate de pre?, cu excep?ia cazului în care:

a) organizatorul ?i-a rezervat acest drept în contract;

b) modificarea este nesemnificativ?; ?i

c) organizatorul îl informeaz? pe c?l?tor cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil ?i bine eviden?iat, pe un suport durabil cu cel pu?in 20 de zile înainte de începerea c?l?toriei.

Modific?rile semnificative ale condi?iilor contractului

În cazul în care, înainte de începerea c?l?toriei, organizatorul este constrîns s? modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de c?l?torie, c?l?torul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de organizator:

a) s? accepte modificarea propus?; sau

b) s? declare rezolu?iunea f?r? a pl?ti vreun comision de rezolu?iune.

Dup? expirarea termenului stabilit de c?tre organizator, modificarea propus? de c?tre organizator se consider? acceptat? de c?tre c?l?tor.

Drepturile c?l?torului în caz de viciu al serviciilor de c?l?torie

Dac? serviciile de c?l?torie au un viciu, c?l?torul are dreptul:

- s? cear? remedierea situa?iei;
- s? remedieze viciul ?i s? cear? rambursarea cheltuielilor necesare;
- s? cear? remedierea prin prestarea unor alte servicii de c?l?torie;

- 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;**