

Condiții specifice de comercializare a programelor de tip „circuit cultural”

Condițiile pentru programele de tip circuit sunt condiții specifice și completează sau aduc modificări condițiilor generale din contractul de comercializare a pachetelor turistice.

DATELE PASAGERILOR & DOCUMENTE DE CĂLĂTORIE

1. Este obligatoriu ca la înscriere, agentul care efectuează rezervarea să verifice corectitudinea datelor pasagerilor (numele și data nașterii) din cartea de identitate/pașaport. Agentul fiind direct răspunzător pentru cazul în care acestea au fost comunicate greșit.

Agenția Tropical Tour nu este responsabilă dacă turiștii nu pot fi îmbracați de către compania aeriană din cauza unor greșeli survenite în completarea numelor pasagerilor, comunicate greșit de către client.

2. După emiterea biletelor de avion, acestea devin nerambursabile; nu este permisă schimbarea numelor sau modificarea rutei de călătorie de către pasager.

3. Pentru călătorie sunt necesare cartea de identitate sau pașaportul (în funcție de destinație), valabile 6 luni de la data întoarcerii în țară. În anumite destinații, este obligatorie prezentarea pașaportului. Condițiile de călătorie se vor afișa împreună cu informarea de plecare pentru fiecare dintre destinațiile menționate în program. Totodată este și responsabilitatea turistilor de a se informa cu privire la condițiile de călătorie în contextul actual de pandemie când informațiile se pot modifica de la o săptămână la alta sau chiar de la o zi la alta. Informații detaliate sunt disponibile pe www.mae.ro

4. Pentru programele pe Turcia, Egipt, Maroc, Rusia, Iordania, Israel, Marea Britanie s.a turiștii trebuie să dețină pașaport valabil minim 6 luni de la data ieșirii din țara respectivă.

5. Pentru programele care presupun intrarea în Norvegia turiștii trebuie să prezinte act de identitate emis după anul 2009, în care să fie specificată cetățenia sau pașaport valabil.

CONDITII VAMALE

6. Organizatorul nu răspunde pentru amănările sau întârzierile de orice fel, determinate de indeplinirea formalităților solicitate de reprezentatele țărilor de destinație sau cele de tranzit; cum ar fi, de exemplu, eliberarea vizelor cu întârziere. Tropical Tour nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse turistului prin survenirea acestor întârzieri.

7. Autoritățile vamale își rezervă dreptul de a refuza intrarea pe teritoriul statului a oricărei persoane ce nu prezintă suficientă încredere, chiar dacă aceasta a obținut acordul pentru obținerea vizei turistice.

Agenția de turism nu poate fi făcută răspunzătoare pentru astfel de situații ce nu pot fi depistate anterior plecării.

Turistul își asumă riscul de a-i fi refuzată intrarea pe teritoriul statelor de destinație și de aceea este obligat să informeze agenția asupra oricărui incident petrecut vreodată în afara granițelor României, precum și asupra oricărei tangențe pe care o are cu statele în care are loc desfășurarea programului.

8. Minorii trebuie să îndeplinească următoarele condiții pentru a fi lăsați să iasă din țară: să călătorească cu cel puțin un adult însoțitor; să aibă asupra lor acordul tutorilor legali (sau al tutorelui care nu-i însoțește) legalizat la notariat; adultul care-i însoțește, în cazul în care acesta nu este unul dintre tutorii legali, trebuie să aibă cazier judiciar pe care să-l prezinte la frontieră).

9. Agenția nu se face răspunzătoare pentru situațiile în care turiștii nu se încadrează în normele legislative pentru trecerea frontierei.

POLITICA TARIFARA, TAXE & SUPLIMENTE

10. Taxele de aeroport și de securitate pot fi modificate de către companiile aeriene fără instiințare prealabilă, agenția Tropical Tour urmând a informa turiștii despre aceste modificări.

11. În cazuri speciale, agenția poate majora pretul excursiei cu cel mult 8% din valoarea inițială, acesta neconstituind motiv de anulare unilaterală a excursiei. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu mai mult de 8% indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul, fără nicio obligație față de agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta.

12. In situatia neintrunirii numarului minim de participanti, agentia ofera celor inscrisi, in caz de anulare, variante pentru mutarea pe o alta data de plecare a aceluiasi program sau pe un alt program din portofoliul organizatorului, cu o data de plecare apropiata.

Aceasta informare de anulare/reprogramare va fi comunicata cu cel putin 21 de zile inainte de data plecarii. In cazul reprogramarii pe un alt program sau alta data de plecare, agentia garanteaza rezervarile pe noua varianta pentru un interval de maxim 72 de ore de la comunicarea variantei, dupa acest termen locurile vor fi eliberate automat de catre sistemul de rezervari. Recomandam confirmarea in scris pentru aceasta modificare in termenul mentionat, de 72 ore. In caz de reprogramare alocarea numerelor de ordine in autocar/minibus se va face in functie de disponibilitatea noului program sau a datei de plecare.

ANULARI, MODIFICARI & PENALIZARI

13. In cazul intarzierii/anularii unor curse de catre companiile aeriene, turistul va solicita direct operatorului aerian informatii privind noile coordonate de calatorie precum si beneficiile/compensatiile convenite in astfel de situatii.

14. Raspunderea privind pierderea, furtul, deteriorarea bagajelor, a obiectelor personale sau a actelor de calatorie pe durata desfasurarii programului turistice, este exclusiv in sarcina turistului. Pe durata transportului, bagajele turistilor sunt asigurate de catre firma transportatoare. In cazul pierderii bagajelor sau furtului din bagaje pe durata transportului cu avionul, turistul isi va adresa plangerea direct companiei aeriene.

15. In cazuri speciale (defectiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstratii, schimbari ale orarului de zbor, intarzieri, sau anulari a curselor aeriene etc.) agentia poate opera modificari in structura si organizarea programului turistic, inainte sau in timpul derularii acestuia, fara a afecta insa calitatea/sau cantitatea serviciilor. De asemenea, in situatii similare, agentia poate inlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport initial, asigurand servicii de calitate egala sau superioara. In ambele situatii, nu se considera motiv de anulare a excursiei din partea turistului.

16. Orarul de zbor poate suferi modificari, independente de vointa touroperatorului; ca atare, acesta trebuie reconfirmat atat telefonic, cat si prin e-mail.

17. Conditile de penalizare in caz de anulare sunt conforme cu cele de la momentul inscrierii, indiferent de motivul anularii.

Pentru programele cu avionul penalizarea minima va fi in cuantumul contravalorii biletului de avion emis, indiferent de momentul anularii.

18. Pentru majoritatea circuitelor, copiii vor beneficia de reducere pentru cazare, in cazul in care stau in camera cu 2 adulti (1 copil).

19. Suplimentul de cazare in regim single nu include si suplimentul de cazare pe ferryboat. Cabinele de ferryboat au de regula paturi suprapuse si nu au intotdeauna in dotare grup sanitar propriu, acesta fiind comun pentru mai multe cabine.

20. Pe programele de circuite culturale se accepta partaj, iar in situatia in care partajul nu se va inchide, turistii nu sunt obligati sa achite suplimentul de single.

Rezervarile pentru partaj se fac pentru camera single, cu mentiunea de partaj in camera dubla, urmand ca tariful sa fie rectificat, scazandu-se suplimentul de single. In acest caz, voucherele eliberate din sistemul de rezervari automat, nu au inserata mentiunea de partaj si drept urmare nu vor fi valabile pentru cazarea in camera single, turistul va primi un loc în cameră dublă.

PROGRAMUL TURISTIC

21. Pe parcursul desfasurarii programelor de tip circuit, sosirea la cazare se face de regula seara, uzual intre 20:00-22:00, putand aparea intarzieri independente de vointa Tropical Tour, datorate adeseori conditiilor de trafic, vreme, s.a.

Orele de sosire la cazare variaza de la o zi la alta, in functie de programul turistic. Agentia nu se face raspunzatoare pentru nerespectarea sau intarzierea programului turistic din cauza conditiilor de trafic (ambuteiaje, inchiderea anumitor sectoare de drum, etc.), a intarzierii turistilor la punctele stabilite pentru intalnire, a conditiilor atmosferice sau a procedurilor vamale.

22. Agentia nu se poate face raspunzatoare pentru nerespectarea programului turistic din vina turistilor (intarzieri la program, atitudini ofensatoare sau ostile fata de ghid sau fata de conducatorii auto, etc.)

SERVICII DE CAZARE & CONDITII HOTELIERE

23. Mențiunea în textul programului „Cazare la” (ex. Cazare la Paris) se referă și la hotelurile amplasate din suburbiile acestor orașe. La fel cum, mențiunea „cazare în zona”, face referire și la acele unități hoteliere care se află la o distanță de până la 100 km în jurul destinației menționate.

24. Categoria hotelurilor și a mijloacelor de transport este cea oficială pentru țările tranzitate. Hotelurile nominalizate pot fi înlocuite cu alte hoteluri din oferta, cu condiția respectării categoriei de clasificare.

25. În unele orașe de pe traseu, autoritățile locale pot solicita o taxă de genul taxei de stațiune. Aceasta se va achita de către turiști la recepția hotelurilor.

26. Micul dejun diferă de la o țară la alta, acesta putând fi de tip bufet, continental, etc. De regulă, în Italia și Franța nu se pune accent deosebit pe micul dejun. Cu toate acestea, agenția Tropical Tour este preocupată de a contracta acele hoteluri care oferă mic dejun consistent, gen bufet. Aceasta nu este însă o regulă. Respectând regulile internaționale cu privire la serviciile de alimentație publică și ospitalitate, este interzis de a scoate mâncare sau băutura din restaurante sau de a aduce mâncare sau băutura din afara pentru consum. Turiștii care încălcă aceste norme sunt pasibili de achitarea unor taxe suplimentare către restaurant.

27. Pentru cazările din Franța nu se acordă reducere pentru al 3-lea adult în camera (în Franța, hotelurile din lanțul IBIS nu sunt proiectate cu suficiente camere triple).

28. Agenția nu are obligația alocării unui anumit tip de camere la hotelurile pentru care s-a făcut rezervarea, decât dacă acest lucru s-a precizat în contractul turistic. Astfel, camerele se alocă de către recepția hotelului. Oferta generală a agenției este bazată de regulă pe camere standard, dacă nu este altfel precizat, multe hoteluri percepend taxe suplimentare pentru alocarea preferențială a anumitor tipuri de camere.

29. Camerele cu 3 paturi (triple) pot fi:

a) cu 3 paturi de același tip;

b) cu două paturi de același tip și unul pliant;

c) cu un pat matrimonial și unul standard sau pliant.

Structura camerelor triple este informată doar la fața locului.

30. Majoritatea hotelurilor din Scandinavia și Anglia, între care și cele din lanțul Travelodge, nu sunt clasificate în sistemul cu stele.

SERVICII DE TRANSPORT

31. Pretul programului turistic este calculat pentru un grup minim 35 de persoane. Pentru grupuri de peste 35 de persoane se vor folosi autocare clasificate. Pentru grupuri mai mici de 35 de persoane se folosesc minibusuri adaptate în funcție de numărul final de participanți.

32. Ocuparea locurilor în autocar/minibus se face începând cu rândul 2, în ordinea înscrierii. Locurile preferențiale în autocar sunt limitate și contra cost- 25 €/pers. (se rezervă cronologic, primele locuri în autocar începând cu bancheta a doua). Locurile sunt confirmate de către agenție la data achitării avansului.

Alocarea locurilor în cazul transportului cu avionul se face doar la birourile de check-in, în aeroport.

33. Pentru majoritatea circuitelor, numerele de ordine la imbarcarea în autocar se vor respecta începând de la Budapesta/Belgrad (excepție cele cu destinație Turcia, Grecia).

34. Pe cele mai multe programe, autocarul va prelua turiștii sosiți cu avionul, precum și pe cei din/spre orașele prin care se tranzitează România.

35. În anumite perioade, cursele se vor efectua și cu companiile low cost (ex. Blue Air și Wizz Air) sau cu alte companii de linie care pot avea și escale. Preturile sunt valabile pentru un număr limitat de locuri la zbor, după epuizarea acestora, turiștilor li se va solicita acceptul pentru achitarea diferenței de tarif față de pretul din ziua achitării pachetului turistic.

36. În cazul transportului cu autocarul/minibus, se fac opriri regulate la intervale de 2,5 – 3 ore, pentru necesități, servirea mesei, etc. Toaletele din autocar nu sunt disponibile, iar fumatul în autocar (inclusiv țigări electronice) este complet interzis.

TRANSFERURI

37. Transferurile contra cost sunt garantate pentru minim 4 persoane/cură (reconfirmarea se efectuează cu circa 2 - 3 zile înainte de data plecării). Aceste transferuri sunt limitate în funcție de capacitatea maximă a mijlocului de transport utilizat (4, 8, 14, 18, 28, 34 sau 49 de locuri).

38. Pentru mai puțin de 4 persoane/sens, turiștii pot accepta suportarea diferenței de preț sau restituirea sumelor achitate pentru transferul pe sensul neefectuat. Efectuarea transferului la plecarea în circuit, nu implică și efectuarea transferului pentru retur, dacă nu se întrunește numărul minim de 4 persoane/sens.

39. Pentru anumite transferuri, pe traseu se pot efectua transbordări (de ex. transferurile din Iași, Piatra Neamț).

CARDURI & BONUSURI

40. Turistii care solicita un PELLERIN CLUB CARD contra cost (25 euro/pers) il vor primi la plecare (autocar sau avion).

Valabilitatea cardului este de 2 ani de la data emiterii, iar taxa de reemitere este de 15 euro.

41. Turistii care solicita un PELLERIN CLUB CARD vor beneficia de numeroase facilitati, detalii se regasesc pe link-ul www.tropicaltour.ro.

EXCURSII OPTIONALE & VIZITE LOCALE

42. Excursiile optionale se refera la acele excursii care nu sunt incluse in costul pachetului turistic de baza, acestea putand fi achizitionate sau nu de catre turisti.

43. Intrarile la obiectivele turistice nu sunt incluse in pretul excursiilor. Acest lucru este valabil si pentru excursii optionale. Vizitarea obiectivelor turistice in anumite zile ale programeului, poate suferi modificari, cu asigurarea vizitării tuturor obiectivelor incluse în program. Unele dintre acestea se vor vizita doar pe exterior (ex. obiectivele din tururile panoramice cu autocarul).

44. Vizitarea muzeelor, datorita intereselor si gusturilor diferite ale turistilor, se face individual, cu stabilirea in prealabil de catre ghid a locului si orei de intalnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse in program pot efectua modificari inopinate ale orarului/conditiilor de vizitare, fara instiintare prealabila. In acest caz, agentia nu poate fi facuta raspunzatoare de nerespectarea vizitei in cauza.

45. Pe durata circuitelor, tururile de oras se fac pietonal sau cu mijloace de transport locale, daca in program nu este precizat altfel. Din cauza restrictiilor de circulatie din marile orase, autocarele nu au voie sa intre in incinta sau in apropierea anumitor obiective turistice.

46. Organizatorul foloseste, in circuitele pe care le organizeaza, insotitori de grup romani. Conform legilor internationale, doar ghizii locali au dreptul de a oferi servicii in interiorul oraselor, muzeelor, monumentelor, asezamintelor de cult, etc. Astfel, ghizii romani vor oferi explicatii turistilor doar in afara obiectivelor turistice, de obicei in autocar, iar pentru explicatii la obiective, grupul va putea apela la serviciile ghizilor locali.

47. Agentia recomanda achitarea excursiilor optionale din tara pentru a beneficia de discounturi consistente. In functie de disponibilitate, unele excursii optionale se pot achita si in timpul derularii programului, ghidul fiind obligat sa elibereze chitanta aferenta acestora.

Pentru sumele colectate de catre ghid, in numele turistului, pentru achitarea diferitelor bilete de acces la obiective / bilete de vaporas / ferryboat, clientul va primi tichetele locale eliberate de catre furnizorul serviciului.

GENERALE

48. Agentia Tropical Tour va recomanda incheierea asigurarii storno si medicale cu acoperire Covid-19, pentru pachetul achizitionat. Organizatorul nu va accepta nicio derogare de la conditiile de penalizare stipulate in contract si/sau programul turistic.

49. Incepand cu 2020, Organizatorul a venit in intampinarea turistilor cu un serviciu suplimentar optional : „ANULARE GRATUITA”. Acest serviciu este contra cost si poate fi achizitionat doar la data rezervarii pachetului. Se poate utiliza pana la 31 de zile inainte de data plecarii, in acest caz taxa perceputa pentru acest serviciu nu se va restitui. Pentru copiii cu varsta de pana la 11.99 ani, nu se incaseaza taxa de anulare gratuita.

50. Programele de tip circuit pot fi revandute de catre toti partenerii Tropical Tour care au incheiat un contract de colaborare in vigoare.

51. Turistul va fi informat de catre agentia/sediul care i-a efectuat rezervarea, in legatura cu conditiile programului, serviciile incluse si desfasurarea traseului.

52. Informarile de plecare se vor trimite turistilor cu cel tarziu 3 zile inainte de plecare si fiecare agent care a efectuat rezervarea circuitului are obligatia de a transmite turistilor aceste detalii. Telefoanele de contact ale ghizilor se vor afisa cu o zi inainte de plecare sau in cazul circuitelor cu plecare in week-end, cel tarziu vineri dupa-amiaza.

53. Tarifele, datele de plecare precum si durata circuitelor prezentate in oferta sunt valabile la data lansarii programelor, acestea putand suferi mici modificari.

54. Agentia nu este raspunzatoare pentru eventualele neconcordante care pot aparea intre informatiile din catalog si informatiile primite in agentie. Intotdeauna vor avea prioritate informatiile primite in agentie. In urma rezervarii si contractarii serviciilor turistice, aparitia unei oferte speciale nu poate influenta tariful deja stabilit. Rezervarile facute in perioada de early booking nu permit modificari sau anulari. Orice modificare adusa rezervarii initiale, duce la recalcularea pretului si implicit la pierderea acestei facilitati.

55. Orice solicitare de restituire, inclusiv pentru excursiile optionale neefectuate, se face conform contractului in termen de 5 zile de la data intoarcerii din circuit.

56. Comunicarea impresiilor si recomandarilor turistilor referitoare la programele de circuit la care au participat, se poate face catre urmatoarele adrese de corespondenta:

- office@tropicaltour.ro

Actualizat la data de 06.12.2021