

În măsura în care au fost efectiv agreeate, următoarele dispoziții devin parte din contractul privind pachetul de servicii turistice încheiat între dumneavoastră și compania noastră (denumit în continuare „Contract de călătorie”). Aceste dispoziții vin în completare dispozițiilor legale prevăzute de art. 651a - y din BGB (Codul civil german) și de articolele 250 și 252 din EGBGB (Legile de aplicare a Codului civil german).

Noi vă protejăm și în afara sferei dreptului cu privire la pachetele de servicii turistice. În măsura în care ați rezervat un singur serviciu turistic (de ex. cazare la hotel, casă de vacanță, autoturism închiriat), acesta nefiind sau nedevenind parte dintr-un pachet de servicii turistice - de exemplu intermediarii de servicii turistice combină mai multe servicii turistice oferite de mai mulți furnizori - noi vă acordăm în mod voluntar protecția oferită în temeiul dreptului privind pachetele de servicii turistice, în mod suplimentar față de drepturile legale relevante corespunzătoare (art. 651 a - y BGB și art. 250 și 252 din EGBGB). Următoarele condiții de călătorie se aplică celorlalte contracte încheiate pentru servicii turistice individuale (denumite în continuare „pachet personalizat”). Particularitățile care se referă în mod exclusiv la pachetele personalizate vor fi reglementate explicit respectiv indicate în cele ce urmează. Următoarele reglementări nu se aplică serviciilor individuale de transport aerian. Derogările regăsite în descrierea călătoriei precum și acordurile individuale au prioritate față de prezentele condiții de călătorie.

## 1. Încheierea contractului de călătorie / Obligațiile călătorilor

1.1 Pentru toate modalitățile de rezervare (ex. agenție de turism, direct la tour-operator, telefonic, online, etc.) sunt valabile următoarele reguli:

a) Baza acestei oferte o constituie descrierea călătoriei și informațiile noastre suplimentare cu privire la călătoria respectivă, în măsura în care acestea vă stau la dispoziție în momentul rezervării. Intermediarii de servicii turistice și furnizorii de servicii (de ex. hoteluri, firme de transport) nu sunt autorizați să încheie acorduri, să ofere informații sau garanții care ar putea modifica conținutul contractului, la serviciile confirmate prin contract sau care sunt în contradicție cu descrierea călătoriei. Broșurile destinației sau ale hotelului, ce nu sunt emise de către noi, nu au caracter obligatoriu pentru noi în ceea ce privește obligativitatea executării serviciilor, cu excepția cazurilor în care acestea fac parte din conținutul contractului încheiat cu dumneavoastră.

b) Dumneavoastră răspundeți pentru obligațiile contractuale atât ale dumneavoastră cât și ale călătorilor pentru care ați efectuat rezervarea, în măsura în care v-ați asumat aceste obligații printr-o declarație explicită și separată.

c) În cazul în care conținutul confirmării rezervării emise de către noi diferă de conținutul rezervării, vă vom prezenta o nouă ofertă, valabilă pe o perioadă de zece zile. Contractul se va încheia în baza acestei noi oferte în cazul în care v-am informat cu privire la modificarea ofertei inițiale, ne-am îndeplinit obligațiile de informare precontractuale și ne-ați confirmat acceptarea ofertei printr-o declarație explicită sau prin achitarea unui avans, în perioada de valabilitate a ofertei.

d) Informațiile precontractuale referitoare la parametrii relevanți ai serviciilor turistice, prețul călătoriei și toate costurile suplimentare, modalitățile de plată, numărul minim de participanți și taxa de stornare (cf. art. 250 § 3 nr. 1, 3 până la 5 și 7 din EGBGB) nu fac parte din contractul de călătorie, în măsura în care acest lucru a fost agreeat în mod explicit între părțile contractante.

1.2 Pentru rezervările efectuate verbal, telefonic, în scris, prin e-mail, SMS sau fax, sunt valabile următoarele reguli:

a) Odată cu efectuarea rezervării (formular de comandă), încheierea contractului de călătorie devine obligatorie.

b) Contractul intră în vigoare în momentul primirii confirmării călătoriei din partea tour-operatorului. În momentul încheierii contractului sau imediat după, vă vom transmite o confirmare a călătoriei - în conformitate cu dispozițiile legale - pe un suport informatic durabil (care vă va permite să păstrați sau să salvați declarația nemodificată astfel încât să aveți oricând acces la aceasta, de exemplu pe hârtie sau e-mail); acest lucru se aplică în cazul în care nu vă încadrăți într-una din situațiile descrise în art. 250 § 6 al. 1 prop. 2 EGBGB, în care este prevăzut faptul că aveți dreptul la obținerea confirmării călătoriei pe suport de hârtie dacă ambele părți contractuale au fost prezente fizic în momentul încheierii contractului sau dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor administrative.

1.3 În cazul rezervărilor prin intermediul comerțului electronic (de ex. internet, aplicații, tele-media), pentru încheierea contractului sunt valabile următoarele:

a) În aplicația respectivă vi se explică procesul de derulare a rezervării electronice.

b) Aveți posibilitatea de a corecta datele introduse, de a șterge sau reseta întregul formular de rezervare, utilizarea acestei opțiuni fiind explicată.

c) De asemenea sunt indicate și limbile disponibile pentru efectuarea rezervării electronice.

d) În măsura în care vom salva textul contractului, vă vom informa cu privire la acest aspect și la posibilitatea de a solicita ulterior textul contractului.

e) Odată cu acționarea butonului „rezervare fermă” sau o formulare similară, încheierea contractului de călătorie devine obligatorie.

f) Vă vom confirma de îndată pe cale electronică primirea formularului de comandă (confirmare de primire).

g) Transmiterea formularului de comandă prin acționarea butonului nu determină automat intrarea în vigoare a contractului de călătorie.

h) Contractul intră în vigoare în momentul în care dumneavoastră primiți de la noi confirmarea călătoriei pe un suport informatic durabil. În cazul în care călătoria este confirmată imediat după acționarea butonului „rezervare fermă” prin afișarea directă a confirmării călătoriei pe monitor, contractul de călătorie intră în vigoare odată cu afișarea acestei confirmări. În acest caz nu mai este necesară informarea intermediară cu privire la confirmarea de primire a rezervării conform literii f) de mai sus, în măsura în care vi se oferă posibilitatea de stocare pe un suport informatic durabil și de tipărire a confirmării călătoriei. Caracterul obligatoriu al contractului de călătorie nu depinde de utilizarea de către dumneavoastră a acestei opțiuni de stocare sau tipărire.

1.4 Menționăm că, în conformitate cu prevederile legale prevăzute în §§ 312 și următoarele din BGB referitoare la serviciile turistice contractate la distanță (în special prin scrisori, apeluri telefonice, fax, e-mail, SMS precum și tele-media sau servicii online) nu există dreptul de revocare, ci doar drepturile legale cu privire la renunțarea sau rezilierea, în special dreptul la renunțarea conform § 651h BGB. Există totuși dreptul la revocare în cazul în care contractul de călătorie conform § 651a BGB a fost încheiat în afara spațiilor administrative, cu excepția cazurilor în care negocierile verbale în baza cărora s-a încheiat contractul au fost purtate ca rezultat al comenzilor anterioare ale consumatorului; în acest caz dreptul la revocare este exclus.

## 2. Plata / Documente de călătorie

2.1 Noi și intermediarul de servicii turistice suntem îndreptățiți să solicităm dar să acceptăm plata prețului călătoriei înainte de terminarea călătoriei doar în cazul în care există un contract valabil de asigurare a fondurilor clientului și dacă v-a fost emis în mod clar, inteligibil și evident un certificat de asigurare cu numele și datele de contact ale asiguratorului de fonduri. După încheierea contractului veți primi un certificat de asigurare, moment în care devine scadent un avans în valoare de 20% din prețul călătoriei. Restul de plată este scadent la 28 zile înainte de începerea călătoriei, în măsura în care certificatul de asigurare a fost transmis iar noi nu ne mai putem exercita dreptul de renunțare în baza motivelor enumerate la punctul 7. Anumite servicii turistice (de ex. anumite bilete de avion la tarife speciale) pot fi scadente mai devreme, așa cum reiese din descrierea călătoriei.

2.2 La plata cu cardul de credit, contul dumneavoastră va fi debitat automat la scadențele respective.

2.3 În cazul în care nu ați achitat avansul și/sau restul de plată până la termenele agreeate, cu toate că noi suntem dispuși și capabili să asigurăm buna îndeplinire a obligațiilor contractuale, ne-am îndeplinit obligațiile legale de informare iar pentru dumneavoastră nu se aplică dreptul legal sau contractual de retenție, suntem îndreptățiți ca după transmiterea unei notificări cu stabilirea unui nou termen să renunțăm la contractul de călătorie și să vă imputăm costuri de renunțare conform punctului 4.2, prop. 2 până la 4.5.

2.4 În principiu, documentele de călătorie se vor emite cu aproximativ 21 zile înainte de începerea călătoriei iar în cazul rezervărilor last minute acestea se vor emite în decurs de 24 ore. Documentele de călătorie se transmit de regulă prin e-mail sau în formă tipărită intermediarilor de servicii turistice prin care ați efectuat rezervarea sau direct către dumneavoastră, în cazul în care s-a convenit acest lucru. În cazul rezervărilor last minute pentru biletele de avion, documentele de călătorie pot fi depuse la aeroportul de plecare. Acestea se vor preda la aeroport după efectuarea plății. Pentru acest serviciu se va percepe o taxă de prelucrare de 15 euro pentru fiecare procedeu în parte.

## 3. Modificarea serviciilor înainte de începerea călătoriei

3.1 Înainte de începerea călătoriei, avem dreptul să aducem modificări parametrilor relevanți ai serviciilor turistice față de conținutul contractului de călătorie, dacă aceste modificări devin necesare după încheierea contractului și dacă acestea nu au fost realizate cu rea credință din partea noastră, în măsura în care aceste modificări sau abateri nu sunt semnificative și nu influențează în mod negativ aranjamentul total al călătoriei.

3.2 Suntem obligați să vă informăm cu privire la modificarea serviciilor imediat după luarea la cunoștință a motivelor în baza cărora s-au efectuat aceste modificări. Acest lucru se realizează prin intermediul unui suport informatic durabil (de ex. și prin e-mail, SMS sau mesaj vocal), în mod clar, inteligibil și evident.

3.3 În cazul unei modificări semnificative a unui din parametrii relevanți ai serviciilor turistice sau în cazul unei abateri de la cerințele speciale transmise de către dumneavoastră și care au devenit parte integrantă din contractul de călătorie, dumneavoastră puteți:

- să acceptați modificarea
- să renunțați la contract fără costuri suplimentare
- sau să solicitați participarea la o altă călătorie, în cazul în care v-am oferit o călătorie echivalentă. Beneficiile de una din opțiunile enumerate mai sus în cazul în care ne transmiteți alegerea dumneavoastră în termenul indicat în informarea cu privire la modificările aduse.

Aveți opțiunea de a răspunde sau nu la informarea noastră. În cazul în care nu primim niciun răspuns din partea dumneavoastră sau în cazul în care răspunsul dumneavoastră nu se încadrează în termenul indicat, modificarea transmisă se consideră acceptată. Cu privire la acest aspect vă informăm prin notificarea emisă conform punctului 3.2.

În caz contrar, puteți accepta modificarea contractului, participa la o călătorie echivalentă - dacă aceasta v-a fost oferită - sau puteți renunța în mod gratuit la contract.

3.4 Eventualele drepturi la garanție rămân neatinse, în măsura în care serviciile modificate prezintă deficiențe. În cazul în care, pentru desfășurarea în condiții similare a călătoriei modificate respectiv a călătoriei echivalente au rezultat costuri diminuate, dumneavoastră veți primi diferența de preț conform § 651m al. 2 BGB.

## 4. Renunțarea la călătorie din partea clientului înainte de începerea călătoriei / Costuri de renunțare

4.1 Puteți să vă retrageți din contractul de călătorie oricând înainte de începerea călătoriei. Renunțarea la contract necesită o declarație din partea dumneavoastră. În cazul în care călătoria a fost rezervată printr-un intermediar, este suficient ca declarația de renunțare să i se transmită acestuia. Vă recomandăm să transmiteți declarația de renunțare a contractului pe un suport informatic durabil.

4.2 În cazul în care vă retrageți din contract înainte de începerea călătoriei sau dacă nu participați la călătorie, noi pierdem dreptul asupra prețului călătoriei. În schimb, putem să vă solicităm o despăgubire rezonabilă în măsura în care retragerea din contract nu ni se datorează

nouă sau circumstanțelor extraordinare apărute la destinația stabilită sau în imediata apropiere și care pot afecta în mod negativ desfășurarea călătoriei sau transportul persoanelor la destinație; circumstanțele sunt considerate inevitabile și extraordinare dacă nu pot fi controlate de către noi și reprezintă situații ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile de precauție rezonabile.

4.3 Cuantumul despăgubirii se stabilește luând în considerare perioada cuprinsă între momentul renunțării și data de începere a călătoriei precum și economiile de cheltuieli și veniturile prevăzute, generate de utilizarea ulterioară a serviciilor turistice. Despăgubirile forfetare sunt prevăzute la punctul 19 din aceste Condiții de călătorie.

4.4 În orice caz, aveți dreptul de a justifica faptul că despăgubirea pretinsă de către noi este mai mică decât despăgubirea forfetară impusă.

4.5 Ne rezervăm dreptul de a pretinde o despăgubire mai mare, calculată individual, în locul despăgubirii forfetare în măsura în care putem demonstra că cheltuielile generate au fost mult mai mari decât despăgubirea forfetară aplicabilă. În acest caz suntem obligați să cuantificăm și să motivăm în mod concret despăgubirea pretinsă în funcție de cheltuielile economisite și de veniturile generate prin utilizarea ulterioară a serviciilor turistice.

4.6 În cazul în care suntem obligați la rambursarea prețului călătoriei în urma renunțării la contract, vom efectua rambursarea în decurs de 14 zile după primirea declarației de renunțare.

## 5. Modificarea rezervării / Înlocuirea participanților

5.1 După încheierea contractului nu aveți dreptul de a aduce modificări călătoriei, în special în ceea ce privește data călătoriei, destinația, locul de plecare, tipul cazării și al transportului (modificarea rezervării). Totuși, în cazul în care vom modifica rezervarea la cererea dumneavoastră - în măsura în care acest lucru este posibil - pentru noi vor rezulta aceleași costuri ca și în cazul unei renunțări din partea dumneavoastră. Din acest motiv, costurile se stabilesc în același cuantum ca și când ar fi fost generate de o renunțare la contract în momentul modificării rezervării. Pentru alte modificări minore vom percepe doar o taxă de prelucrare în valoare de 30 EUR. În orice caz, aveți dreptul de a justifica faptul că despăgubirea pretinsă de către noi este mai mică decât taxa de prelucrare impusă.

Acest lucru nu se aplică în cazul în care modificarea rezervării este necesară datorită faptului că nu vi s-au transmis informațiile precontractuale sau au fost transmise informații precontractuale eronate sau insuficiente conform art. 250 § 3 EGBGB; în acest caz, rezervarea se va modifica în mod gratuit. 5.2 Dreptul dumneavoastră legal de a ne solicita în baza § 651e BGB - prin transmiterea pe un suport informatic durabil - ca o terță persoană să vă înlocuiască în contractul de călătorie prin cesionarea drepturilor și obligațiilor aferente, rămâne neatins de prezenta condiție. O astfel de notificare se consideră a fi transmisă în timp util în cazul în care o primim cu 7 zile înainte de începerea călătoriei.

## 6. Renunțarea la anumite servicii turistice

În cazul în care dumneavoastră renunțați sau nu beneficiați de anumite servicii turistice individuale din motive atribuibile dumneavoastră și pentru prestarea cărora noi ne-am arătat dispuși și capabili, nu aveți dreptul la rambursarea contravalorii serviciului turistic respectiv. Acest lucru nu este valabil pentru acele motive în baza cărora sunteți îndreptățit la renunțarea sau rezilierea gratuită a contractului de călătorie conform dispozițiilor legale. Vom face tot posibilul pentru a recupera economiile de costuri din partea furnizorilor de servicii. Această obligație este exclusă în cazul costurilor nesemnificative.

## 7. Renunțarea datorită neatergerii numărului minim de participanți

7.1 Putem să renunțăm la contractul de călătorie cu până la 28 zile înainte de începerea călătoriei în cazul neatergerii numărului minim de participanți, prevăzut sau stabilit de autorități. Acest lucru este, de asemenea, condiționat și de indicarea în descrierea călătoriei a numărului minim de participanți și a termenului mai sus menționat, în care dumneavoastră trebuie să primiți o declarație de renunțare înainte de începerea călătoriei, așa cum este prevăzută în contract. În orice caz, suntem obligați să vă informăm imediat după constatarea imposibilității desfășurării călătoriei și să vă transmitem cât mai repede posibil declarația de renunțare. În cazul în care identificăm din timp faptul că nu se va atinge numărul minim de participanți, vă vom informa cu privire la acest lucru.

7.2 În cazul în care călătoria nu se va mai desfășura din acest motiv vă vom restitui sumele achitate din prețul călătoriei în decurs de 14 zile după primirea declarației de renunțare.

## 8. Rezilierea contractului din motive comportamentale

Avem dreptul de a ne retrage din contractul de călătorie sau - după începerea călătoriei - să reziliem contractul de călătorie fără preaviz, dacă perturbați în mod repetat buna desfășurare a călătoriei, neîndeplinind cont de avertizările noastre sau în cazul în care conduita dumneavoastră contrară dispozițiilor contractuale justifică anularea imediată a contractului. Acest lucru nu este valabil pentru cazurile în care conduita dumneavoastră contrară dispozițiilor contractuale se bazează pe neîndeplinirea din partea noastră a obligației de informare. În cazul rezilierii din partea noastră, ne păstrăm dreptul asupra prețului călătoriei; trebuie totuși să ținem cont de valoarea cheltuielilor economisite precum și a acelor venituri pe care le obținem din utilizarea ulterioară sau alternativă a serviciilor turistice anulate incluzând sumele rambursate de furnizorii de servicii turistice.

## 9. Retragerea din contract datorită circumstanțelor inevitabile, extraordinare

În această privință, se face trimitere - parțial - la reglementarea legală din BGB, care stipulează următoarele:

„§ 651h Renunțarea la călătorie înainte de începerea acesteia

(1) Înainte de începerea călătoriei, turistul are dreptul de a se retrage în orice moment din contractul de călătorie. În cazul în care turistul se retrage din contract, tour-operatorul pierde dreptul asupra prețului agreat al călătoriei. Cu toate acestea, tour-operatorul poate solicita o despăgubire rezonabilă.

[...]

(3) Prin derogare de la alineatul (1) propoziția 3, tour-operatorul nu poate pretinde despăgubiri în cazul în care la destinația stabilită sau în imediata apropiere apar circumstanțe inevitabile și extraordinare care pot afecta în mod negativ desfășurarea călătoriei sau transportul persoanelor la destinație.

Circumstanțele sunt considerate inevitabile și extraordinare dacă nu pot fi controlate de partea care invocă astfel de situații și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile de precauție rezonabile.

(4) Tour-operatorul se poate retrage din contractul de călătorie înainte de începerea călătoriei în următoarele cazuri:

1.[...]

2. Datorită circumstanțelor inevitabile și extraordinare, tour-operatorul nu își poate îndeplini obligațiile contractuale; în acest caz, tour-operatorul trebuie să declare renunțarea la contract imediat după luarea la cunoștință a motivelor retragerii din contract. În cazul în care tour-operatorul se retrage din contract, acesta pierde dreptul asupra prețului agreat al călătoriei.

(5) În cazul în care tour-operatorul este obligat la rambursarea prețului călătoriei în urma renunțării la contract, acesta va efectua rambursarea în decurs de cel mult 14 zile după retragerea din contract.

## 10. Obligațiile de colaborare ale călătorilor

10.1 Documente de călătorie

Vă rugăm să ne informați în timp util pe noi sau pe intermediarul de servicii turistice prin care ați efectuat rezervarea dacă nu ați primit documentele de călătorie necesare în termenele indicate.

10.2 Reclamații / Solicitarea remedierii

În cazul în care călătoria se desfășoară în mod defectuos, puteți solicita remedierea deficiențelor. Fără a aduce atingere obligativității noastre cu privire la executarea serviciilor, este necesară contribuția dumneavoastră. Din acest motiv sunteți obligat să faceți tot ce vă stă în putință pentru a contribui la remedierea deficienței și - după caz - pentru a menține la minim sau a evita complet prejudiciul rezultat. În cazul în care noi nu am putut remedia defectele datorită faptului că dumneavoastră ați omis să reclamați deficiențele, nu aveți dreptul la reducerea prețului călătoriei conform § 651m BGB sau dreptul la despăgubiri conform § 651n BGB. Aveți obligația de a aduce la cunoștință reprezentantului nostru de la fața locului reclamația dumneavoastră.

În cazul în care nu există un reprezentant local și acest lucru nu este obligatoriu din punct de vedere al contractului de călătorie, sunteți obligat să ne transmiteți eventualele reclamații prin intermediul datelor de contact prevăzute mai jos sau biroului de informații indicat; posibilitățile de contactare a reprezentantului nostru local respectiv a biroului local de informații se regăsesc în confirmarea călătoriei și/sau în documentele de călătorie.

Vă rugăm să indicați, în orice caz, numărul călătoriei / numărul de înregistrare, destinația și datele de călătorie menționate în documentele de călătorie. Puteți de asemenea să transmiteți reclamația și intermediarul de servicii turistice, prin care ați efectuat rezervarea.

Reprezentantul nostru local are sarcina de a remedia deficiențele, în măsura posibilităților. Cu toate acestea, reprezentantul local nu este autorizat să valideze eventualele pretenții.

10.3 Indicarea unui termen înainte de reziliere

În cazul în care doriți să reziliați contractul de călătorie în conformitate cu § 651i BGB datorită unei deficiențe de natură celor stipulate în § 651i al. 2 BGB - în măsura în care aceasta este semnificativă - sunteți obligat să ne indicați un termen rezonabil pentru remedierea deficienței reclamate. Acest lucru nu se aplică doar în cazul în care refuzăm remedierea sau dacă este necesară o remediere imediată.

10.4 Deteriorarea și întârzierea bagajelor la călătoriile cu avionul; reguli și termene speciale pentru solicitarea remedierii

(a) Dorim să vă aducem la cunoștință faptul că dumneavoastră aveți obligația să informați la fața locului compania aeriană competentă cu privire la pierderea, deteriorarea sau întârzierea bagajelor în cazul călătoriilor cu avionul, conform dispozițiilor legale privind transportul aerian. Acest lucru se realizează în baza unei reclamații („P.I.R.”). Companiile aeriene și tour-operatorii au dreptul de a refuza plata despăgubirilor în baza acordurilor internaționale, în cazul necompletării reclamației. Pentru bagaje deteriorate termenul de depunere a reclamației este de 7 zile iar pentru întârzierea bagajelor 21 zile, după predarea bagajelor.

(b) În plus, pierderea, deteriorarea sau direcționarea greșită a bagajelor trebuie comunicată de îndată reprezentantului nostru local respectiv biroului local de informații sau intermediarului de servicii turistice.

## 11. Limitarea răspunderii

11.1 Răspunderea noastră contractuală pentru daune care nu constituie vătămări corporale și care nu au fost cauzate din culpă este limitată la valoarea triplă a prețului călătoriei.

11.2 Răspunderea noastră delictuală pentru daune care nu constituie vătămări corporale sau care nu țin de autodeterminarea sexuală și care nu au fost cauzate din culpă este limitată la valoarea triplă a prețului călătoriei.

11.3 Este posibil ca pretențiile conform acordurilor internaționale care excedează celor stipulate la punctele 11.1 și 11.2 sau cele care sunt întemeiate pe prevederi legale internaționale să rămână neatinse de limitarea răspunderii.

11.4 Nu răspundem pentru perturbări ale serviciilor, pagube materiale și vătămări corporale în legătură cu serviciile turistice care au fost intermediare ca servicii terțe (de ex. intermediere de zboruri, evenimente sportive, vizite la muzeu, expoziții) în cazul în care aceste servicii au fost identificate în mod clar ca fiind servicii terțe în descrierea călătoriei și în confirmarea călătoriei, indicându-se în mod explicit denumirea și adresa partenerului contractual intermediat, astfel încât dumneavoastră să recunoașteți că acestea nu fac parte intrinsecă din serviciile noastre turistice și că au fost alese separat. Prevederile din §§ 651b, 651c, 651w și 651y BGB rămân neatinse.

Răspundem totuși pentru prejudiciile suferite de dumneavoastră cauzate din culpa noastră ca urmare a neîndeplinirii obligației de atenționare, informare sau organizare.

## 12. Valorificarea pretențiilor: destinatar, informații despre soluționarea litigiilor pentru consumatori

12.1 Pretențiile în temeiul § 651i al. 3 nr. 2 - 7 BGB trebuie valorificate față de noi. Valorificarea poate fi realizată și prin intermediarul de servicii turistice, în cazul serviciilor turistice rezervate prin acesta. Se recomandă utilizarea unui suport electronic durabil pentru valorificarea pretențiilor.

12.2 Subliniem faptul că nu avem un mecanism de soluționare a litigiilor pentru consumatori. Pentru toate contractele de călătorie încheiate în comerțul electronic, facem trimitere la platforma de soluționare online a litigiilor <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 13. Prescripția în cazul pachetelor personalizate

În cazul rezervării unui pachet personalizat, eventualele pretenții de despăgubire formulate de către dumneavoastră se prescriu în conformitate cu termenul de prescripție prevăzut în §§ 195, 199 BGB. În cazul rezervării unui pachet personalizat, eventualele pretenții de despăgubire formulate de către noi pentru modificarea sau deteriorarea obiectelor închiriate (de ex. autoturism închiriat, casă de vacanță) se prescriu în termen de șase luni. Termenul de prescripție începe din ziua finalizării călătoriei, conform prevederilor contractuale.

## 14. Informare cu privire la răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare

Răspunderea transportatorului pentru transportul de persoane pe mare intră sub incidența Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23.04.2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, în următoarele cazuri: decesul sau vătămarea corporală a călătorilor, pierderea sau deteriorarea bagajelor, pierderea sau deteriorarea bunurilor de valoare iar pentru călătorii cu mobilitate redusă pierderea sau deteriorarea echipamentului de mobilitate sau a unui alt echipament special. Mai multe informații cu privire la dispozițiile aplicabile și drepturile pasagerilor în temeiul acestui regulament puteți primi prin e-mail, după transmiterea unui e-mail la adresa [kreuzfahrten.info@dertouristik.com](mailto:kreuzfahrten.info@dertouristik.com) / cu subiectul: Unfallhaftung (Răspundere în caz de accident).

## 15. Obligația de informare cu privire la identitatea transportatorului aerian care efectuează zborul

În baza Regulamentului CE cu privire la informarea pasagerilor despre identitatea transportatorului aerian care efectuează zborul suntem obligați să vă informăm despre identitatea companiei aeriene care efectuează zborul precum și despre toate serviciile legate de transportul aerian ce urmează a fi prestate conform călătoriei rezervate. În cazul în care compania aeriană care efectuează zborul nu este stabilită în momentul rezervării, suntem obligați să numim compania respectiv companiile care ar putea să efectueze zborul. De îndată ce vom avea informația cu privire la identitatea precisă a companiei care va efectua zborul, vă vom aduce acest lucru la cunoștință. În cazul în care se schimbă compania care va efectua zborul, vă vom informa și cu privire la acest aspect. Lista companiilor aeriene interzise în UE (Lista comunitară, fosta „Blacklist”) o puteți găsi pe pagina de internet: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

## 16. Regimul pașapoartelor și vizelor, regimul sanitar

16.1 Vă informăm cu privire la regimul pașapoartelor și vizelor precum și formalitățile sanitare din țara de destinație inclusiv termenele aproximative pentru obținerea vizei necesare înainte de încheierea contractului precum și eventualele modificări ale acestor mai sus menționate, înainte de începerea călătoriei.

16.2 Dumneavoastră sunteți exclusiv responsabil pentru obținerea și deținerea asupra dumneavoastră a documentelor de călătorie necesare, eventualele vaccinuri obligatorii precum și respectarea reglementărilor vamale și ale celor cu privire la schimbul valutar. Eventualele dezavantaje rezultate din nerespectarea acestor prevederi, cum ar fi plata cheltuielilor de renunțare, cad în sarcina dumneavoastră. Acest lucru nu se aplică, însă, în cazul în care nu v-am informat, v-am informat eronat sau insuficient, din culpa noastră.

16.3 Suntem exonerati de răspundere în ceea ce privește obținerea și transmiterea în timp util a vizelor necesare prin reprezentanța diplomatică corespunzătoare, chiar dacă ne-ați mandatat cu obținerea acesteia, excepție fiind cazul în care nu ne-am îndeplinit obligațiile din culpă proprie.

## 17. Protecția călătoriei (Asigurarea storno, printre altele)

Vă atragem atenția asupra faptului că prețurile indicate în acest catalog nu includ asigurarea pentru anularea călătoriei (asigurare storno și asigurare pentru întreruperea călătoriei). Renunțarea la călătorie înaintea începerii acesteia generează cheltuieli de stornare. În cazul întreruperii călătoriei, pot apărea costuri suplimentare pentru întoarcere și alte cheltuieli suplimentare. Din acest motiv este recomandat să încheiați un pachet de asigurări speciale cu asiguratorul Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München. Pe lângă asigurarea storno, acest pachet include o protecție amplă de călătorie precum și un serviciu non-stop pentru urgențe.

## 18. Protecția datelor

Rezervarea efectuată implică din partea noastră colectarea datelor cu caracter personal necesare pentru executarea contractului de călătorie. Aceste date vor fi stocate și prelucrate electronic și - în măsura în care este necesar - transmise către terți, de exemplu furnizorilor de servicii cum ar fi hoteluri și companii aeriene. Dacă în timpul rezervării ați indicat adresa dumneavoastră de e-mail, aceasta va fi utilizată pentru transmiterea ofertelor noastre de călătorii similare. În cazul în care nu doriți transmiterea acestor informații, puteți să revocați în orice moment utilizarea acestui serviciu, fără a avea alte costuri suplimentare decât costurile de transmitere conform tarifulor de bază. Veți fi informat în această privință de fiecare dată când veți utiliza în acest scop adresa dumneavoastră de e-mail. În mod alternativ, puteți opta pentru revocarea serviciului de informare prin e-mail deja în timpul rezervării.

## 19. Despăgubiri forfetare (cf. pct. 4.2 și 4.3)

Cuantumul despăgubirii forfetare depinde de serviciu turistic selectat și de momentul în care noi primim declarația dumneavoastră de renunțare. În cazul combinării mai multor servicii turistice cu prețuri individuale (de ex. zbor și circuit), despăgubirea se va calcula separat în baza listei de mai jos, urmând ca la final să se însumeze fiecare valoare. Prevalează eventualele abateri prevăzute în descrierea serviciilor individuale. Vă rugăm să le luați în considerare.

Despăgubirile forfetare ale serviciilor turistice individuale sunt eșalonate după cum urmează:

19.1 Pentru pachete charter cu avionul, mașina sau vaporul, închirieri autoturisme, doar cazare, rezervări combinate cu alte servicii, cum ar fi circuite, pachete de scufundări, drumeții, schi, tenis (excl. bilete de intrare, v. pct. 19.7)

– până la a 42-a zi înainte de începerea călătoriei 20%

– până la a 30-a zi înainte de începerea călătoriei 25%

– până la a 22-a zi înainte de începerea călătoriei 30%

– până la a 15-a zi înainte de începerea călătoriei 40%

– până la a 7-a zi înainte de începerea călătoriei 60%

– până la a 3-a zi înainte de începerea călătoriei 75%

– începând cu a 2-a zi înainte de începerea călătoriei 80%

19.2 Pentru case de vacanță (per unitate de cazare), ambarcațiuni de locuit, rulote, ture cu bicicleta și vaporul

– până la a 45-a zi înainte de începerea călătoriei 25%

– până la a 35-a zi înainte de începerea călătoriei 50%

– începând cu a 34-a zi înainte de începerea călătoriei 80%

19.3 Pentru rezervări doar de zboruri / Zbor parte a unui pachet combinat

– până la a 30-a zi înainte de începerea călătoriei 50%

– până la a 3-a zi înainte de începerea călătoriei 75%

– începând cu a 2-a zi înainte de începerea călătoriei 80%

19.4 Rezervări ale serviciilor combinate

Pentru pachete combinate de către client (de ex. doar zbor și hotel)

– până la a 30-a zi înainte de începerea călătoriei 50%

– până la a 3-a zi înainte de începerea călătoriei 75%

– începând cu a 2-a zi înainte de începerea călătoriei 80%

19.5 Pentru croaziere:

– până la 30 zile înainte de începerea călătoriei 25%

– până la 22 zile înainte de începerea călătoriei 30%

– până la 15 zile înainte de începerea călătoriei 50%

– până la 3 zile înainte de începerea călătoriei 75%

– începând cu 2 zile înainte de începerea călătoriei 80%

19.6 În cazul călătoriilor cu autocarul și trenul costurile de renunțare depind de tipul cazării.

19.7 Costurile de renunțare sau modificare a rezervării pentru biletele de intrare sunt în cuantum de 100% dat fiind faptul că este vorba de un serviciu turistic intermediat.

(Versiunea: iulie 2018)

Aceste condiții de călătorie sunt valabile pentru rezervări efectuate după 01.07.2018.

## Tour-operator

JAHN REISEN

Marcă înregistrată a DER Touristik Deutschland GmbH

Humboldtstraße 140-144, 51149 Köln

Tribunal: Köln HRB 53152

Administratori: René Herzog (purător de cuvânt), Klaus Franke, Michael

Kimmer, Matthias Rotter, Mark Tantz, Dr. Dirk Tietz, Stephanie Wulf