

Informații importante cu privire la confirmarea Dvs. respectiv confirmarea călătoriei / factura

iulie 2018

- valabile pentru rezervări efectuate după 01.07.2018

Renunțarea

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. 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 (punctul 4.3 / 19 din Condițiile de călătorie) 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.

Încheierea unei asigurări pentru acoperirea costurilor în cazul renunțării la călătorie

Vă atragem atenția asupra faptului că prețurile indicate 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.

Mobilitate redusă

Persoanele cu mobilitate redusă pot beneficia de serviciul de călătorie rezervat doar în anumite condiții. În cazul în care doriți mai multe informații cu privire la caracterul adaptabil al serviciilor de călătorie pentru persoanele cu mobilitate redusă, vă rugăm să ne contactați sau să ne transmiteți cererea dumneavoastră prin intermediul agenției dumneavoastră de turism. În cadrul confirmării se regăsesc echipamentele / unitățile și materialele auxiliare accesibile persoanelor cu handicap, pe care dumneavoastră le-ați solicitat și care au fost deja confirmate de către partenerul contractual.

Serviciul de călătorie contractual

DER Touristik Deutschland GmbH este în totalitate răspunzătoare pentru prestarea regulamentară a tuturor serviciilor de călătorie prevăzute în contract și este obligată în baza § 651q din Codul civil german să acorde asistență călătorului în cazul în care acesta se află într-o situație dificilă.

Asistența în timpul călătoriei

Odată cu documentele de călătorie veți primi și datele de contact corespunzătoare.

Obligația de colaborare

Aveți obligația de a aduce la cunoștința reprezentantului nostru de la fața locului reclamația dumneavoastră. În cazul în care nu există un reprezentat local și acest lucru nu este obligatoriu din punct de vedere al contractului de călătorie, sunteți obligat să ne transmiteți eventualele reclamații prin intermediul biroului de informații indicat; posibilitățile de contactare a reprezentantului nostru local respectiv a biroului de informații se regăsesc în confirmarea călătoriei și/sau în documentele de călătorie. Reprezentantul nostru local are sarcina de a remedia deficiențele, în măsura posibilităților. Cu toate acestea, reprezentantul local nu este autorizat să valideze eventualele pretenții. Puteți de asemenea să transmiteți reclamația și intermediarului de servicii turistice, prin care ați efectuat rezervarea.

Valorificarea pretențiilor și participarea la procedura alternativă de soluționare a litigiilor

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 de călătorie rezervate prin acesta. Se recomandă utilizarea unui suport electronic durabil pentru valorificarea pretențiilor. 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>.

Cesiunea contractului

Participantul la călătorie poate cesiona (transfera) unei alte persoane contractul pentru pachetul de servicii de călătorie, într-un termen rezonabil. Acesta și participanții la călătorie răspund solidar în ceea ce privește prețul călătoriei și costurile suplimentare generate de cesiune, dacă și în măsura în care acestea sunt rezonabile și au fost într-adevăr generate.

Pachetul plusvaloare DER Touristik

Serviciul de călătorie include automat Pachetul plusvaloare DER Touristik. Servicii incluse:

- 24/7 accesibilitate pentru cererile clienților și serviciul de informare prin SMS
- Managementul situațiilor de criză ultra-profesional
- Ghid turistic digital