

## Informații importante cu privire la rezervările efectuate după 1.7.2018

Iulie 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, declarația de renunțare trebuie 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 7.1.c 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 în acest catalog nu includ asigurarea pentru anularea călătoriei. Renunțarea la călătorie înaintea începerii acesteia generează cheltuieli de stornare. În cazul apariției bolii sau al unui accident la destinație, pot apărea costuri ridicate pentru tratamentul medical sau repatriere. Dina cest motiv vă recomandăm să încheiați o asigurare amplă de călătorie oferită pentru toate produsele noastre de către partenerul nostru în asigurări, Europäische Reiseversicherungs AG, Kratochwjlestrasse 4, A-1220 Viena. Pe lângă asigurarea în caz de renunțare la călătorie, aceasta conține o protecție amplă de călătorie incluzând repatrierea în caz de necesitatea unei asistențe medicale și un serviciu telefonic de urgență non-stop.

### Mobilitate redusă

Persoanele cu mobilitate redusă pot beneficia de serviciul turistic rezervat doar în anumite condiții. În cazul în care doriți mai multe informații cu privire la caracterul adaptabil al serviciilor turistice pentru persoanele cu mobilitate redusă, vă rugăm să ne contactați sau să ne transmiteți cererea dumneavoastră prin intermediul agenției dumneavoastră de turism. În cadrul acestei confirmări de rezervare 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 turistic contractual

REWE Austria Touristik GmbH este în totalitate răspunzătoare pentru prestarea regulamentară a tuturor serviciilor turistice prevăzute în contract și este obligată în baza § 11 din Legea cu privire la pachetele de călătorie 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 § al. 12 din Legea cu privire la pachetele de călătorie 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. 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 călătorii, într-un termen rezonabil. Acesta și participanții la călătorie, împreună cu destinatarul facturii 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. De asemenea, se aplică prevederile punctul 4 din dispozițiile complementare.

### Pachetul plusvaloare REWE Austria Touristik

Serviciul turistic include automat Pachetul plusvaloare REWE Austria Touristik. Servicii incluse:

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

ITS BILLA REISEN, o marcă a REWE Austria Touristik GmbH

IZ-NÖ-Süd, StraÙe 3, Objekt 16, A-2355 Wr. Neudorf

Adresă poștală: Zieglergasse 6, A-1070 Viena

Telefon: 0043(0)1 580 99 580 · Fax: 0043(0)1 580 99 82499

Instanța competentă: Viena

Tribunalul Regional Wiener Neustadt FN 171549d,

Nr. tour-operator 1998/0485, Nr. operator de date cu caracter personal: 0974536, CIF: ATU45171709