CONDIŢII GENERALE DE CĂLĂTORIE
PENTRU TURIST

CONDIŢII DE CĂLĂTORIE

Sunt valabile prevederile Contractului de colaborare cu agențiile partenere și Contractului de comercializare a serviciilor / pachetelor de servicii turistice încheiat de fiecare Agenție intermediara cu turistul, legislația în vigoare și informațiile cuprinse în ofertele PARADIS, prezentate în catalog, pe pagina www.paradistours.ro și transmise Agențiilor partenere prin intermediul informărilor periodice.

PROCEDURA DE REZERVARE

Rezervarea unui sejur se face doar de către Agenții parteneri PARADIS utilizând platforma de vânzare paradis online. Pentru acces Agenția intermediara trebuie să aibă un contract valabil încheiat cu PARADIS. Rezervarea se poate efectua de la momentul disponibilității în sistem până în ziua plecării și este supusă condițiilor de anulare și modificare specificate în contractul cu Agenția intermediara.

LIMITA DE RESPONSABILITATE

În momentul înscrierii turistului pentru cumpărarea unui serviciu/ pachet turistic, Agenția intermediara este responsabilă pentru informarea turiștilor în privința obligației lor de a lua la cunoștință și a semna condițiile de înscriere/retragere menționate în contractul cu turistul și clauzele acestuia, precum și pentru informarea completă, corectă și clară, care să nu permită interpretări echivoce, în privința condițiilor generale de călătorie cu PARADIS, a celor referitoare la asigurarea multiprodus inclusă în pachet, a celor referitoare la vize și pașapoarte și a procedurilor în cazul reclamațiilor, a asigurării suplimenare în legătură cu riscurile COVID . Turistul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea PARADIS pentru daunele dovedite pe care le suferă ca urmare a unei neconformități a serviciului/ pachetului turistic. Despăgubirile datorate nu vor putea depăși costul total al serviciului/ pachetului. PARADIS nu răspunde în niciun fel de daunele produse turiștilor ca urmare a accidentelor aviatice sau ale mijloacelor de transport terestru, răspunderea în acest caz revenind în exclusivitate transportatorilor. De asemenea, PARADIS nu își asumă nici un fel de daune produse ca urmare a refuzului de îmbarcare sau cazare a Călătorilor, în cazul în care aceștia nu au asupra lor toate documentele de călătorie necesare: voucher, bilet, polița de asigurare, pașaport, carte de identitate).

PRECIZĂRI REFERITOARE LA CAZAREA ÎN REGIM HOTELIER

Prin demipensiune se înțelege mic dejun și cină (sau, pentru unele destinații, prânz), iar prin pensiune completă - mic dejun, prânz și cină pentru fiecare noapte de sejur. Cazarea în regim demipensiune începe cu cina din ziua sosirii și se termină cu micul dejun din ziua plecării. Uneori, masa se poate pierde datorită sosirii la hotel după momentul închiderii bucătăriei sau plecării înainte de deschiderea acesteia dimineața. În anumite situații, turistului i se poate pregăti un pachet similar mesei pe care o va pierde.

Felurile de mâncare sunt prezentate sub formă de bufet (uneori meniu prestabilit) și aparțin bucătăriei internaționale, însă există și feluri naționale. Cu cât categoria hotelului este mai mare, cu atât meniul este mai variat. Băuturile de regulă nu sunt incluse în regimul de masă, cu excepția hotelurilor care precizează acest lucru, în mod particular cele cu regim „All Inclusive" - acest regim cuprinzând băuturi la mese, sortimentele variind însă de la hotel la hotel. Deși mare parte dintre hoteluri pregătesc un bufet separat pentru copii, cu meniu variat, unele hoteluri pregătesc și/sau numai variante de tip fast-food. Sortimentul de băuturi din minibarurile din camere (dacă hotelul are un astfel de serviciu în cameră), costul, precum și intervalul la care este aprovizionat sunt stabilite de către administrația hotelului. Utilizarea minifrigiderului poate fi contra cost, cu excepția hotelurilor care precizează altfel.

Toate hotelurile și mijloacele de transport sunt clasificate de către Autoritățile Naționale de Turism ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul, fiind opozabile în fața tuturor organelor de control ale țărilor de outgoing. Aceste clasificări ale gradelor de confort și nivelului de servicii, acordat sub număr de stele dar nu numai, diferă de clasificările practicate în România. PARADIS nu își asumă responsabilitatea pentru clasificarea serviciilor prestate de hotelurile și restaurantele din ofertă, aceasta fiind acordată conform legislației naționale a țărilor respective. Clasificarea acestor hoteluri și restaurante este cea comunicată către PARADIS de conducerile unităților de cazare și tip de masă respective.

Cazarea se face la hotelul pentru care turistul primește confirmarea și achită contravaloarea. În anumite situații, hotelierii vând locuri peste capacitatea de cazare a hotelului (overbooking). În aceste cazuri, dacă sejurul nu a început, PARADIS va propune, pe cât posibil, alternative de aceeași calitate și în aceeași marjă de preț. Dacă sejurul a început, PARADIS este responsabil pentru găsirea unei alternative de aceeași calitate sau superioară (standard hotelier); PARADIS va interveni activ prin reprezentantul local sau prin asistență telefonică din țară pentru a oferi asistență turiștilor în vederea soluționării acestor situații, dar nu este responsabil pentru apariția acestor situații. Soluția, conform cutumelor internaționale, este redirecționarea turiștilor la un hotel de cel puțin aceeași categorie și/sau cu servicii de cel puțin aceeași categorie sau standarde ca și cel rezervat inițial. Aceste proceduri sunt valabile și pentru situațiile în care hotelul este nou deschis sau renovat și nu își poate onora obligațiile de primire a turiștilor deoarece lucrările de construcție nu au fost finalizate și PARADIS nu a fost anunțat în timp util de situația creată.

Pentru rezervări Last Minute sau pe listă de așteptare PARADIS nu poate garanta disponibilitatea hotelului ales; la momentul primirii unui răspuns există posibilitatea confirmării hotelului ales sau a unui hotel-alternativă din catalog ori din afara acestuia, în cazul în care nici unul dintre hotelurile contractate nu este disponibil. Există situații în care numele hotelurilor va fi cunoscut doar la sosirea în țara de destinație (croaziere, PARADIS etc.).

TIPURI DE PENSIUNE

RO (Room only) - nici un tip de masă, doar servicii de cazare;

BB (Bed&Breakfast) - include doar mic dejun (tip bufet suedez), băuturi gratuite: ceai, cafea, apă (în funcție de politica hotelului);

HB (Half Board)/demipensiune - mic dejun și cină (tip bufet suedez/set menu în unele cazuri la cină; în unele destinații hotelurile pot oferi demipensiune ca mic dejun și prânz), băuturi gratuite: ceai, cafea, apă - doar la micul dejun (în funcție

de politica hotelului);

FB (Full Board)/pensiune completă - mic dejun, prânz și cină (tip bufet suedez/set menu în unele cazuri la cină). Băuturile la masa de prânz și cină sunt contra cost, la micul dejun sunt stabilite în funcție de politica hotelului;

AI (All Inclusive)/totul inclus - pensiune completă, băuturi alcoolice și fără alcool de fabricație locală (sortimentul băuturilor este stabilit de către administrația hotelului), accesul gratuit la anumite facilități sau servicii ale hotelului;

UAI (Ultra All Inclusive) - pensiune completă, băuturi alcoolice și fără alcool de fabricație locală, accesul gratuit la anumite facilități sau servicii ale hotelului. În unele hoteluri sunt incluse și mai multe tipuri de băuturi alcoolice de import (sortimentul băuturilor este stabilit de către administrația hotelului);

De asemenea, perioada și orele între care pot fi luate mesele sau consumate băuturile alcoolice și nealcoolice sunt stabilite de către administrația hotelului și pot diferi de la hotel la hotel și de la o perioadă la alta (în funcție de gradul de ocupare al hotelului).

Regimul All Inclusive, cu toate variațiile sale (în denumire - ultra All Inclusive, special All Inclusive, al exclusive All Inclusive, Hapiness All Inclusive etc. sau în servicii - regimul poate fi completat cu: gustări între mese, băuturi alcoolice internaționale, accesul la anumite facilități sau servicii), este un regim stabilit de administrația hotelurilor și poate suferi modificări în orice moment. În catalogul PARADIS (www.paradistours.ro) sunt precizate serviciile extra cost conform ultimelor actualizări transmise de hoteluri. Turiștii, la sosirea la hotel, trebuie să solicite descrierea acestui sistem de la recepție, pentru a nu exista neclarități în privința serviciilor gratuite sau contra cost. Ca și regulă generală referitoare la servicii, cele care presupun forță de muncă sau consum de combustibil sunt întotdeauna contra cost. (De exemplu, precizarea că baia turcească este un serviciu gratuit se referă doar la șederea în baia de aburi turcească, în cazul în care se doresc și procedurile aferente - baie cu spumă, masaj etc. - acestea sunt contra cost.) PARADIS nu își asumă nici o responsabilitate pentru informările pe care hotelul în nume propriu le face turiștilor referitor la aceste servicii.

CAMERA

Camerele se repartizează de către administrația hotelului, în funcție de numărul de camere disponibile din categoria confirmată pe voucher, și acest lucru nu poate fi predeterminat sau influențat de PARADIS. Orice probleme legate de amplasarea, aspectul sau disfuncțiile tehnice ale camerei se rezolvă direct de către client la recepție asistat de reprezentantul local PARADIS sau asistat telefonic de operatorul telefonului de urgențe PARADIS.

Situația de rezervare peste capacitate (overbooking) poate apărea și doar pentru un tip de cameră în sine - PARADIS va interveni activ prin reprezentantul local sau prin asistență telefonică din țară pentru a oferi asistență turiștilor. De cele mai multe ori hotelul va oferi un alt tip de cameră pentru o noapte urmând ca a doua zi la ora de check-in să ofere tipul de cameră confirmat.

De cele mai multe ori camera triplă este o cameră dublă cu pat suplimentar, care poate fi pat normal, pat pliant, sofa etc.

- în funcție de disponibilitatea și dotările hotelului (mai ales în cazul hotelurilor de oraș). De asemenea, pentru tipul de cazare în cameră dublă cu doi copii până în 12 ani, se asigură pentru aceștia un singur pat suplimentar, pat pliant sau sofa joasă, în funcție de disponibilitatea și dotarea hotelului.

Tipul de camera individualizat cu o anumită vedere prin diferență de tarif (land view, Sea View, Pool View, Side Sea View

etc.) este alocat de departamentul de rezervări al hotelului. Acesta stabilește care sunt camerele care se încadrează în respectiva clasificare și denumirea lor este orientativă - astfel, vederea la mare poate fi vedere frontală, laterală sau parțială, Land View poate fi vedere la un drum, la altă parte a hotelului sau la o facilitate, Pool View poate fi în imediata apropiere a piscinei sau de la etaj etc. Alocarea depinde de la hotel la hotel iar tipul de cameră și tarifele aferente care se reflectă în prețul pachetului in paradis online sunt conforme cu precizările făcute de hotel în contractul cu PARADIS.

În conformitate cu normele internaționale, în ziua sosirii, cazarea se face cel mai devreme la ora 14:00, iar în ziua plecării camerele se eliberează până la ora 12:00 (unele hoteluri impun chiar check-in la ora 15:00 și check-out la ora 11:00). La check-out va trebui ca turiștii să predea la recepție cheile camerei, brățările, cartelele pentru prosoape și să achite consumațiile și serviciile de care au beneficiat suplimentar. La cererea turistului, hotelul poate accepta, în funcție de politica proprie și disponibilitate (de cele mai multe ori contra cost), early check-in (cazare mai devreme de ora 14:00) și late check-out (eliberarea camerelor mai târziu de ora 12:00). În cazul unui early check-out (mai devreme decât ora de deschidere a restaurantului principal), se poate solicita recepției (cu cel puțin o zi înainte, până în ora 17:00) un pachet de mic dejun - acesta va consta de cele mai multe ori din sandvișuri, apă și fructe. Unele hoteluri pot pregăti mai multe feluri de mâncare rece, relativ frugal. Cu cât categoria hotelului este mai mare, cu atât există posibilitatea ca în aceste situații să se pregătească variante mai consistente sau ca unul dintre restaurante să fie deschis permanent. Sosirea mai devreme/târziu sau plecarea mai devreme/târziu datorate orelor de zbor nu îndreptățesc turistul să folosească camera sau facilitățile altfel decât conform regulilor mai sus menționate.

Neprezentarea turiștilor pentru preluarea camerei în ziua de check-in (no-show) se penalizează cu contravaloarea integrală a sejurului, hotelul având dreptul să repună în vânzare serviciile nevalorificate.

Pozele prezentate în descrierea hotelului sunt cele puse la dispoziție de hotel la momentul editării materialului și sunt cu titlu de prezentare. Se poate întâmpla ca, din cauza unor lucrări de construcții sau amenajare, fotografiile să nu mai reflecte exact elementele prezentate în descriere la momentul check-in-ului. De asemenea, pe perioada derulării sejurului turiștilor se poate întâmpla ca aceste lucrări să continue, putând crea un disconfort minim și o limitare temporară a accesului la anumite tipuri de servicii prezentate în descriere (de exemplu, accesul la o piscină sau un teren de sport etc.).

FACILITĂŢI

Restaurantele și barurile funcționează după un orar stabilit de administrația hotelului. Cafenelele în aer liber, restaurantele și barurile de pe spațiul exterior al hotelului (în apropierea mării sau a piscinei) își desfășoară programul în funcție de condițiile de vreme. În descriere/catalog este indicată suprafața camerelor incluzând balcoanele/terasele și băile.

Tarifele pentru închirierea sălilor de conferință și a echipamentelor se pot oferi la cerere.

Pentru anumite facilități din cameră sau hotel hotelierii pot solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, șezlonguri, umbrele, saltele, prosoape la piscină sau pentru plajă etc.); turiștii trebuie să solicite recepționerului, în momentul sosirii la hotel, să îi informeze în privința acestor costuri extra.

În majoritatea hotelurilor aparatele de aer condiționat funcționează în regim de răcire (sistemul de aer condiționat poate fi centralizat sau cu utilizare individuală; în cazul în care sistemul este centralizat administrația hotelului stabilește perioada din an și orele între care acesta funcționează). La unele hoteluri acest serviciu este furnizat contra cost.

Datorita faptului că mare parte din hoteluri au un număr foarte mare de camere, există posibilitatea defectării sau deteriorării anumitor componente din dotarea camerelor, băilor ori facilităților comune. Astfel, unele dintre acestea necesită reparații permanente. În situația constatării acestor neconformități, turiștii trebuie să formuleze de îndată o cerere de reparație la recepția hotelului. În același sens, în multe regiuni turistice au loc lucrări de construcții care țin atât de unitățile hoteliere, cât și de infrastructura zonei, pe care nu le putem prevedea, influența ori împiedica.

De asemenea, PARADIS, Agenția parteneră sau hotelul nu pot fi responsabili pentru situațiile în care apar probleme legate de furnizarea apei, energiei electrice, aerului condiționat datorită vremii caniculare, perioadelor de secetă sau vremii prea rece.

Hotelurile activează atât sistemul de încălzire al piscinelor exterioare cât și cel al camerelor doar în sezonul de iarnă; ele își rezervă dreptul unilateral de a stabili temperatura de încălzire și momentul când va fi oprit sistemul.

Accesul la facilitățile de tip Health Club (masaj, saună, baie cu aburi, jacuzzi, sală de fitness) este permis doar persoanelor ce au împlinit vârsta de 12 ani (limita de vârstă poate fi diferită de la hotel la hotel); în anumite hoteluri și copiii au acces dar doar însoțiți de părinți. Copiii pot folosi toboganele doar sub supravegherea adulților.

Din motive stabilite de administrația hotelului, atât ora la care apa din piscine este tratată chimic precum și orele între care piscinele sunt inaccesibile sunt diferite, programul lor de funcționare, de la caz la caz, putând fi consultat la recepția hotelului. Recomandăm persoanelor cu pielea sensibilă să-și consulte medicul înainte de plecare și să își procure medicația specifică, precum și creme dermatologice cu factor de protecție solară mai ridicat.

În marea majoritate a destinațiilor plajele sunt plaje publice în administrația hotelurilor, dar pot fi și în administrația directă a autorităților locale. Amenajarea acestora, incluzând numărul de șezlonguri alocat, este strict responsabilitatea administratorilor și este supusă legislației și normelor locale din destinație.

Regimul de funcționare al toboganelor și de desfășurare a sporturilor nautice sunt stabilite de către administrația hotelului, în funcție de condițiile de vreme. În perioadele în care sunt furtuni pe mare pontoanele hotelurilor se închid sau se acoperă.

La momentul la care membrii echipei de animație sau supraveghere își termină programul, copiii pot rămâne în cluburile de copii sau în spațiile special amenajate doar sub supravegherea adulților.

Marea majoritate a hotelurilor dispun de servicii de asistență medicală la cerere. Aceste servicii sunt extra cost. În cazul în care este necesară asigurarea medicală, turiștii trebuie să contacteze compania de asigurări la numărul de telefon indicat pe poliță. În caz contrar, compania de asigurări nu va putea acoperi cheltuielile de tratament - vă rugăm să verificați condițiile poliței pe www.paradistours.ro și să luați cunoștință de cazurile care nu sunt acoperite de poliță. Agenția intermediara este responsabilă pentru transmiterea acestor condiții de asigurare către turist înainte de încheierea contractului cu acesta.

Angajații hotelurilor vorbesc în cele mai multe cazuri limba maternă și o limbă de circulație internațională, în funcție de principala piață deservită de hotel, dar nu neapărat. Mixul de naționalități al angajaților hotelurilor este stabilit de administrația acestora.

Hotelul nu își asumă răspunderea pentru obiectele de valoare, bani sau documente, nedepozitate în seif. Există seif în cameră cu plată sau gratuit, la recepție, individual sau comun. PARADIS recomandă păstrarea valorilor, banilor,

pașaportului și a documentelor de călătorie în seif. În cazul în care un turist este victima unui furt, trebuie să se adreseze urgent poliției locale și să solicite întocmirea procesului verbal, având opțiunea de a solicita și asistența reprezentantului nostru local (acesta din urmă nu poate emite nici un document doveditor, singurii în măsură să facă acest lucru sunt reprezentanții autorităților locale). Turiștii, indiferent de prejudiciu, sunt sfătuiți să acționeze în conformitate cu prevederile contractului de călătorie și al condițiilor asigurării multiprodus inclusă în pachet.

De asemenea, hotelul și PARADIS nu își asumă responsabilitatea pentru obiectele uitate de turiști în camere sau pe spațiul hotelului. Dacă obiectele uitate sunt găsite de angajații hotelului după finalizarea sejurului, PARADIS nu poate fi ținut responsabil pentru transportul acestora în țară; cel mult acesta poate comunica hotelului o adresă furnizată de turiști unde hotelul poate trimite, contra cost, un colet cu obiectele uitate.

La începutul sau către finalul sezonului există posibilitatea ca o parte dintre facilitățile menționate în descrierile hotelurilor să nu fie disponibile. Prezentările includ în general toate serviciile și facilitățile disponibile în vârf de sezon.

PRECIZĂRI IMPORTANTE

Distanța până la mare precizată în descrierea facilității de cazare este întotdeauna distanța în linie dreaptă. Distanța reală poate fi mai mare dacă hotelul este situat la altitudine sau dacă drumul până la mare nu este drept/direct. Regulamentul intern de funcționare al hotelurilor interzice consumul de alimente și băuturi în alte spații decât cele special amenajate în acest sens, inclusiv în camere, fiind interzisă atât părăsirea sălii de mese cu alimente, precum și introducerea de produse perisabile alimentare și băuturi din exteriorul hotelului în scopul consumului imediat. Aceste norme sunt impuse la nivel național și determinate de măsurile de prevenire a toxiinfecțiilor alimentare produse de păstrarea inadecvată a alimentelor în țările cu climă caldă.

În majoritatea hotelurilor, în restaurante și locurile special menționate, se impune, sub forma unui cod de ținută, o vestimentație decentă.

De aceea, recomandăm bărbaților să dispună de un pantalon lung, iar femeilor de o fustă de lungime medie.

Solicitărilor speciale făcute de turiști hotelurilor, adăugate de Agenți la momentul rezervării la secțiunea „Mențiuni ale comenzii", li se vor da curs în funcție de disponibilitatea unităților de cazare. PARADIS nu își asumă nici o responsabilitate pentru cazurile în care departamentele de rezervări ale hotelurilor nu transmit aceste informații către departamentele responsabile din hotel sau pentru cazurile în care acestea nu au disponibilitate pentru a îndeplini cererile turiștilor.

Turiștii sunt rugați să aibă un comportament adecvat și o conduită decentă pe tot parcursul sejurului, respectând regulile internaționale și cutumele locale. PARADIS nu își asumă responsabilitatea în cazul în care turiștii nu respectă aceste reguli; angajații companiilor aeriene, reprezentanții hotelurilor sau furnizorului local pot interveni pentru a întrerupe serviciile oferite fără nicio compensație în cazul în care turiștii nu au o atitudine rezonabilă.

Suplimentele pentru cinele festive (Paște, Crăciun, Revelion ș.a.m.d.) sunt precizate separat pentru fiecare hotel în parte (în cazul în care hotelul organizează un astfel de eveniment), doar dacă nu este altfel precizat în ofertă.

În cazul în care turiștii doresc să ia cu ei în călătorie un animal de companie, solicitarea va fi transmisă de PARADIS în atenția hotelului și a companiei aeriene și se va aștepta confirmarea în scris din partea acestora că animalul de companie poate fi transportat și ținut în hotel pe perioada sejurului. Turiștii au obligația de a se informa cu privire la autorizațiile care

trebuie obținute pentru transportarea unui animal de companie în afara spațiului României de la autoritatea veterinară competentă. Detalii referitoare la transportul animalelor vii se regăsesc pe website-urile companiilor aeriene, precizate mai jos, la secțiunea Formalități de ieșire din țară.

Persoanele străine (care nu au rezervare confirmată în prealabil sau cu recepția) nu sunt acceptate în hotel. În cazul în care turiștii doresc să aducă o persoană străină în hotel este obligatoriu să notifice recepția pentru a vedea dacă persoana poate fi acceptată și, în cazul în care răspunsul este pozitiv, care sunt sumele ce trebuie plătite.

EXCURSII OPȚIONALE

Excursiile opționale sunt organizate de biroul local PARADIS. Orice reclamație referitoare la organizarea și desfășurarea programelor opționale trebuie rezolvată la fața locului, turiștii fiind asistați de reprezentantul local PARADIS. Reclamația nu este valabilă dacă este formulată exclusiv la întoarcerea în țară. PARADIS nu este responsabil pentru excursiile achiziționate la fața locului ele nefăcând parte din Pachetul de servicii contractat. De asemenea, PARADIS nu este responsabil pentru excursiile achiziționate de la alte Agenții locale, întrucât pentru PARADIS calitatea organizării excursiilor și siguranța personală a turiștilor săi pe parcursul derulării acesteia sunt esențiale.

Turiștii trebuie să solicite reprezentantului PARADIS informații cu privire la condițiile în care se va desfășura excursia opțională: numărul minim de persoane de care este nevoie pentru acordarea unui ghid vorbitor de limbă română sau engleză, itinerariu, orele și locul din care vor fi preluați etc. În aproape toate destinațiile, datorită faptului că principalele piețe de outgoing PARADIS sunt vorbitoare de limbă rusă, mare parte dintre excursii au ghizi de limbă rusă care prezintă succint informațiile și în limba engleză sau exclusiv de limbă engleză.

Ghidul alocat excursiilor opționale vorbește limba rusă și engleză, dar, în funcție de numărul majoritar de turiști, ghidul poate vorbi exclusiv limba rusă.

Prețurile, zilele, obiectivele turistice prezentate în informațiile despre excursiile opționale de pe www.paradistours.ro sunt doar cu titlu informativ. Prețurile excursiilor diferă în funcție de anumiți factori (regiunea din/în care se face excursia, anumite facilități sau locații diferite care sunt incluse în programe etc.). Rugăm turiștii să verifice cu asistența turistică la sosire ce excursii se pot organiza pe perioada sejurului și ce costuri au în perioada respectivă precum și condițiile de anulare a participării la excursii după plata contravalorii acestora. Pe durata excursiilor recomandăm turiștilor să aibă cu ei: voucherul pentru excursie, pașaport sau copie după pașaport, polița de asigurare, ochelari de soare, încălțăminte comodă, pălărie de soare, loțiune pentru protecție solară, dacă este necesar costum de baie și prosop, aparat foto/cameră video, bani pentru cheltuieli personale. În general (dacă nu se precizează altfel pentru mese) băuturile și apa sunt contra cost. În cazul în care plecarea este dimineața devreme se poate solicita de la recepția hotelului apel de trezire, mic dejun la pachet (cu cel puțin o zi înainte, până în ora 17:00).

FORMALITĂȚI DE IEȘIRE DIN ȚARĂ

Pentru a călători în afara țării este nevoie de pașaport valabil minim șase luni de la data returului/carte de identitate, pagini libere pentru aplicarea vizei, asigurare medicală - uneori opțională, diferite confirmări prealabile de servicii. Mai multe detalii găsiți pe www.politiadefrontiera.ro și în documentul Recomandări Poliția de frontieră română alăturat.

PARADIS nu poate fi răspunzător pentru cazurile în care clientul se prezintă pentru plecare după ora limită indicată de Agenția de turism intermediara, nu prezintă toate documentele necesare călătoriei ori în cazul refuzului autorităților de la punctele de frontieră de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite să părăsească teritoriul propriu. În cazul refuzării intrării turiștilor într-o anumită țară, turistul este responsabil pentru plata oricăror amenzi sau taxe, precum și al costurilor de repatriere. Orice amendă, cheltuială sau penalitate impuse companiei aeriene sau PARADIS în cazul nerespectării regulilor de ieșire/intrare, legilor sau cerințelor dintr-o anumită țară va fi imputată direct turistului. Turiștii sunt obligați să se supună controlului vamal sau al oficialităților guvernamentale.

Turiștii trebuie să ajungă la aeroport cu destul timp înaintea orei stabilite de decolare pentru a permite efectuarea procedurilor de check-in, a celor de frontiera și de îmbarcare. Timpul limita de check-in poate varia în funcție de anumite aeroporturi și de zboruri. Este responsabilitatea pasagerilor să se asigure ca vor îndeplini condițiile de călătorie. Ghișeele de check-in se deschid cu 3 (trei) ore înaintea cursei, timpul limită pentru prezentarea la check-in este de 40 (patruzeci) de minute înaintea orei stabilite pentru decolare. Chiar daca aeronava se află poziționată la sol, din motive de securitate compania aeriana nu va accepta la zbor pasagerii care nu s-au încadrat în orele prevăzute la acest articol. Daca turiștii nu se vor prezenta pentru check-in înaintea timpului limită sau dacă nu au documentele necesare, compania aeriana își rezerva dreptul de a nu-i accepta să călătorească și PARADIS nu este răspunzător pentru pierderile de ordin financiar din cauza nerespectării prevederilor din acest articol.

Neprezentarea turiștilor la check-in pe aeroport (no-show) se penalizează cu contravaloarea integrală a sejurului, PARADIS având dreptul să repună în vânzare serviciile nevalorificate.

În cazul cetățenilor străini care doresc să achiziționeze produse PARADIS posibil să existe condițiile speciale trimise separat Agențiilor partenere. Toate condițiile precizate se aplică și în cazul căsătoriilor mixte cu cetățeni români.

DOCUMENTE DE CĂLĂTORIE

Turiștii vor primi documentele de călătorie la momentul achitării contravalorii integrale a pachetului către PARADIS (momentul achitării însemnând momentul intrării sumelor în contul PARADIS). Acestea vor putea fi printate din sistemul paradis online (sau, în caz de urgență, transmise pe e-mail Agenției de către departamentul de rezervări). Turiștii sunt obligați sa aibă asupra lor documentele de călătorie, în format fizic, pe toată durata desfășurării Pachetului de servicii contractat.

Documentele Paradis sunt electronice - voucherul trebuie să aibă vizibile logo-ul Paradis și codul de bare, biletele de avion logo- ul și datele de identificare ale companiei PARADIS. Polița de asigurare nu este valabilă dacă datele turiștilor nu sunt corecte. Documentele sunt valabile fără semnătura sau ștampila PARADIS/ Agenției.

Turiștii sunt responsabili pentru prezentarea tuturor documentelor și, dacă este cazul, vizelor, necesare călătoriei lor. Procedurile de check-in încep cu minim două ore înainte de ora de decolare; turiștii sunt rugați să se prezinte la aeroport la acest termen. Prin documente de călătorie înțelegem biletul de avion, voucherul și asigurarea multiprodus, se pot adăuga alte materiale descriptive pentru destinația turistică; pașaportul/CI valabile minim 6 luni de la data returului

(pașapoartele temporare, de serviciu sau diplomatice au regim special). Turiștii sunt sfătuiți să le păstreze cu atenție, deoarece în cazul pierderii sau deteriorării acestora înlocuirea poate fi dificilă sau poate implica costuri suplimentare.
Condițiile și interdicțiile, măsurile de siguranță, eventualele modificări în orarul de zbor impuse unilateral de către companiile aeriene pot influența derularea sejurului contractat. În cazul producerii riscului asigurat acoperit de către asigurarea multiprodus German Romanian Assurance SA, turiștii trebuie să apeleze numerele precizate pe polița de asigurare pentru a înregistra dauna și a fi informați cum procedează ulterior.

OFERTE SPECIALE

Rezervările operate la preturile standard sau oferte speciale nu pot fi anulate și refăcute dintr-o ofertă specială nouă, cu preț mai mic.

PREŢUL SEVICIULUI / PACHETULUI/ TARIF CAZARE

Prețurile (tarifele) prezentate pe site-ul www.paradistours.ro și în sistemul paradis online sunt exprimate în ron sau euro și sunt valabile de la data publicării pentru perioadele specificate. Prețul serviciului / pachetului turistic reflectă costul pe tip de cameră în funcție de vârsta ocupanților și include: bilet de avion și taxe aeroport aferente, cazare numărul de nopți cu regimul de masă precizat în tipul de cameră ales, transfer de grup aeroport - hotel - aeroport, asigurarea multiprodus și asistența turistică pentru numărul de persoane selectate, doar dacă nu se precizează altfel la momentul transmiterii ofertei.
Preturile serviciilor/pachetului turistic nu includ: taxa de viză (care se achită la sosire pe aeroportul de destinație sau către autoritatea emitentă a vizei), excursii opționale, alte mese sau apă, băuturi răcoritoare și alcoolice în afară de cele precizate expres ca făcând parte din regimul de masă al hotelului, bacșișuri, alte rezervări de servicii în locul de sejur sau orice tip de cumpărături personale, suplimentele de orice tip (infanți, cine, servicii suplimentare în camere), dacă este cazul.
Serviciile de cazare individuali se regăsesc în două forme: tarif cazare și asigurare multiprodus pentru tipul de cameră/numărul de persoane/perioada selectate și tarif cazare, transfer individual și asigurare multiprodus pentru tipul de cameră/numărul de persoane/perioada selectate.
Serviciile de cazare sunt precizate ca număr de zile hoteliere, zi hotelieră însemnând ora 18:00 - ora 12:00 pentru litoral Romania si 14:00 - ora 12:00 în următoarea zi pentru alte destinatii, respectiv noapte de cazare. În cadrul pachetului prima și ultima zi sunt considerate zile de transport.
Pentru fiecare ofertă transmisă se precizează ce este inclus în prețul afișat. PARADIS are o politică de calcul dinamic al prețurilor, acestea se pot modifica fără notificare prealabilă în orice moment.
Turiștii trebuie să fie informați prin contract că preturile stabilite în contract pot fi modificate și aceștia au obligația de a achita taxele suplimentare anunțate înainte de începerea programului turistic dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/ îmbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
Pentru turiștii străini (mai puțin nativii țării de destinație) care achiziționează pachete charter PARADIS cu plecare și retur

din/în România de principiu sunt valabile prețurile serviciilor /pachetelor prezentate în ofertă (website, sistem etc.) dacă nu se precizează altfel într-o informare separată. Toate condițiile precizate se aplică și în cazul căsătoriilor mixte cu cetățeni români.

POLITICA DE PREȚ PENTRU COPII

Pentru copiii sub doi ani (infanți) se percepe un cost diferit de la o destinație la alta, aceștia neavând alocat loc în avion și masă la hotel. Reducerile pentru copii se acordă copiilor care NU au împlinit vârstele specificate până la data plecării.
Minorii care călătoresc singuri sau doar cu unul dintre părinți vor trebui să prezinte la vamă acordul parental al ambilor părinți sau al părintelui care îl însoțește (după caz), dat în fața notarului public, în formă autentică. Pentru mai multe detalii accesați www.politiadefrontiera.ro.
În cazul în care copilul împlinește 2 ani pe parcursul sejurului, se va selecta vârsta de 2 ani pentru căutare sejur.

FORȚA MAJORĂ ŞI CAZUL FORTUIT

Situațiile de forță majoră și caz fortuit, cum ar fi: războaie, rebeliuni, ostilități, mișcări sociale, arestări sau reținere în baza unor hotărâri guvernamentale, cutremure, greve, fenomene naturale, carantină, pandemii dar fără a se limita la acestea și în special condițiile meteo nefavorabile nu incumbă societății PARADIS/companiei aeriene despăgubiri ori compensații.
PARADIS nu își asumă plata niciunei taxe și nu suportă niciun cost suplimentar (cazare, transport, masă) pe care turistul trebuie să le suporte în cazul anulării temporare a unui zbor, autocar sau vapor decisă de societatea de transport sau de autorități din motive de securitate (condiții meteo, grevă, incidente tehnice, deflagrații, conflicte armate etc).
PARADIS/compania aeriană au dreptul oricând să întârzie sau să anuleze orice cursă, în situația în care nu poate fi executată sau finalizată din cauza: revoltelor, grevelor, blocajelor, tulburărilor civile, reținerilor sau pericolelor iminente de războaie între națiuni, războaielor civile, blocadelor, embargourilor, hotărârilor luate de către autoritățile guvernamentale, inclusiv autoritățile civile aeriene, catastrofelor naturale, incendiilor, inundațiilor, ceții, înghețului, furtunilor, epidemiilor, carantinelor și oricare alte cauze în afara controlului PARADIS/companiei aeriene, sau în cazul în care siguranța turistilor și a proprietății este considerată a fi în pericol de către comandantul aeronavei sau de către reprezentanții companiei aeriene, situații în care notificarea va fi făcută fără nicio întârziere.
În caz de forță majoră PARADIS nu se face responsabil iar Agenția intermediara și, respectiv, turistul, nu pot solicita nici un fel de compensație pentru schimbarea de orar sau itinerar chiar dacă acestea intervin după înmânarea documentelor de călătorie, aceste situații fiind astfel circumstanțiate de reglementările europene în materie de trafic aerian.
În cazul în care compania aeriană transportatoare este nevoită să modifice orarul de zbor, datorită traficului aerian sau altor motive operaționale, PARADIS va comunica în cel mai scurt timp posibil aceste informații. Există posibilitatea decalajelor în comunicare care vin din rapiditatea cu care compania aeriană ne comunică în scris aceste schimbări. PARADIS nu este responsabil de modificările de orar și de posibilele întârzieri.
În cazul în care turistul își întrerupe sejurul din motive personale, acesta va suporta toate cheltuielile suplimentare pe care ar fi nevoit să le facă iar sumele aferente segmentului de sejur nerealizat nu vor putea fi solicitate. PARADIS poate asista turistul în gestionarea problemelor apărute în limita disponibilității de personal și timp dar nu își asumă nicio obligație privind

soluționarea problemelor.

SESIZĂRI ŞI RECLAMAŢII

Turistul este obligat să sesizeze fără întârzieri nejustificate, în scris, atât prestatorului de servicii cât și Agenției intermediare, orice deficiență constatată la fața locului cu privire la realizarea pachetului de servicii contractat.

In cazul nerezolvării deficiențelor constatate până la terminarea sejurului, Turistul are dreptul să adreseze reclamația Agenției, în scris în cel mult 72 ore de la momentul returului. Reclamațiile se socotesc valabile și se iau în considerare dacă îndeplinesc cumulativ următoarele condiții de formă: să fie redactate în scris pe timpul sejurului, în cel mult 72 de ore de la momentul apariției situației care face obiectul său; să fie transmise atât reprezentantului local PARADIS, cât și Agenției, cu descrierea cât mai precisă a motivelor; să aibă anexat obligatoriu un proces verbal semnat de către Turist, reprezentantul hotelului și reprezentantul local PARADIS.

Agenția intermediara este răspunzătoare pentru menționarea clară și explicită în contract a acestei obligații a turistului și, de asemenea, a condițiilor pe care trebuie să le îndeplinească reclamațiile (forma, termene etc.).

PROCEDURI DE PLATĂ

Plata integrală a pachetului turistic se efectuează cu maxim 15 zile lucrătoare înainte de începerea sejurului. Condiții de plată speciale se aplică rezervărilor făcute în regim Early Booking, pentru perioade ce includ sărbători legale sau religioase în România sau în țara de destinație, alte oferte speciale; termenele sunt precizate în scris la momentul ofertării de către PARADIS sau la momentul la care sunt aduse la cunoștință de către furnizori.

COLECTAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele personale ale turiștilor sunt necesare pentru transmiterea către companiile aeriene în vederea emiterii biletelor de avion, contabilitate, cu scop administrativ și legal, analize statistice, pentru a dezvolta și oferi servicii, pentru a facilita procedurile de securitate, de frontiera, vamale, pentru a oferi aceste date agențiilor guvernamentale, în legătura cu călătoria contractata. Este responsabilitatea Turistului sa furnizeze corect datele sale de identificare și contact în vederea stocării și prelucrării lor, răspunzând pentru orice prejudiciu suferit de PARADIS ca urmare a nerespectării acestei obligații. Informațiile publicate pe website-ul PARADIS sunt informații cu scop consultativ, furnizate de hotelurile contractate. Aceste date pot fi modificate oricând. Există posibilitatea apariției unor neconcordanțe în cazul în care hotelul nu comunică în timp util eventualele modificări intervenite în oferta sa de servicii.