

## CONDIȚII GENERALE DE TRANSPORT

### 1 Aplicabilitatea Condițiilor Generale de Transport

1.1 Pasagerii se obligă să respecte Condițiile Generale de Transport și prevederile în vigoare ale Legii Transporturilor din România și a celorlalte state prin care pasagerul călătorește.

1.2 Transportatorul și agențiile partenere nu-și asumă nicio responsabilitate în cazul în care un pasager nu respectă prevederile mai sus menționate.

### 2 Definiții

2.1 Prevederile legale referitoare la contractele de transport definesc cazurile în care transportatorul este eliberat de orice răspundere.

2.2 Voucherele de călătorie returnate reprezintă acele vouchere pentru care se returnează clientului contravaloarea în condițiile din „Regulamentul privind Anularea și Reprogramarea voucherelor de călătorie”, în cazul în care clientul renunță la călătorie parțial sau integral.

2.3 Data plecării este considerată a fi data la care se începe călătoria din România și care este înscrisă pe voucherul de călătorie.

### 3 Vouchere / Valabilitate / Rezervări

3.1 Voucherul de călătorie este nominal, nu poate fi transmis altei persoane și trebuie să fie prezentat la cererea personalului firmei sau a autorităților abilitate să facă controale.

3.2 Valabilitatea voucherului începe de la ora și ziua plecării înscrisă pe acesta și se termină la ora și data sosirii specificată pe voucher.

3.3 Renunțarea la călătorie și returnarea voucherului nu poate fi făcută decât de către agenția care a emis voucherul, cu respectarea regulamentului aplicabil în astfel de cazuri.

3.4 Orice modificare a orei sau datei de călătorie trebuie anunțată și operată pe voucher la o agenție parteneră Transfero, plătindu-se taxele aferente, conform „Regulamentului privind Anularea și Reprogramarea voucherelor de călătorie”.

3.5 În momentul cumpărării voucherului nu se pot rezerva și locuri preferențiale. Acestea sunt aleatoriu ocupate.

3.6 Asigurarea locului în autocar este garantată în momentul achiziționării voucherului de călătorie.



3.7 Cumpărarea de vouchere cu tarife promoționale și cu dată fixă de întoarcere nu se pot modifica.

3.8 În cazul reprogramării datei călătoriei, aceasta se va face doar în limita locurilor disponibile pentru data solicitată.

3.9 Numai agențiile partenere și personalul Transfero autorizat sunt abilitați să facă modificări pe voucherele de călătorie.

#### **4 Pierderea voucherului / Anularea / Reprogramare/ Despăgubiri**

4.1 În cazul pierderii, distrugerii sau furtului voucherului de călătorie, este recomandabil ca pasagerul să anunțe agenția emitentă, iar în momentul îmbarcării să prezinte un document de identitate din care să rezulte datele de identificare menționate în voucher.

4.2 Unele tarife speciale sunt emise cu condiții ce pot restricționa sau interzice modificarea rezervării și pot limita cuantumul restituirii în cazul anulării sau neefectuării călătoriei. Pentru detalii vă rugăm să contactați agențiile partenere sau personalul Transfero.

4.3 Valoarea penalizărilor în cazul anulării sau reprogramării călătoriei, sunt prevăzute în Regulamentul privind Anularea și Reprogramarea voucherelor de călătorie.

4.4 În niciun caz sau situație invocată, pasagerului nu i se poate restitui mai mult de 100 % din valoarea voucherului de călătorie.

4.5 Prețul voucherului este conform tarifelor în vigoare din ziua emiterii.

4.6 Pasagerul trebuie să verifice dacă voucherul are înscrise corect datele sale de identificare, precum și orarul și data călătoriei.

4.7 Transfero nu se face vinovată de datele eronat introduse în cazul emiterii de vouchere de călătorie.

4.8 Voucherele emise la tarife promoționale și ofertele speciale au condiții diferite în ce privește anularea sau reprogramarea.

4.9 Cererile de returnare, cererile de despăgubire și/sau reclamațiile privind efectuarea călătoriei se vor depune în scris la sediul Transfero sau la agențiile partenere de unde a fost cumpărat biletul într-un interval de maxim o lună de la data plecării trecută pe voucherul de călătorie.

#### **5 Bagaje**

5.1 Un bagaj de dimensiuni mici, în limita a 5 kg, este admis la transport în autocar, ca bagaj de mână. Bagajele de mână trebuie depozitate în spațiile special amenajate din autocar (nu sub scaune sau pe intervalul dintre ele).

5.2. Transfero nu își asumă nicio responsabilitate pentru transportul bagajelor de mână. Aceasta revine în întregime pasagerului, în afara

cazului în care deteriorarea este din vina transportatorului și poate fi dovedită de pasager.

5.3 Transfero nu este responsabilă în cazul pierderii sau deteriorării de bunuri și obiecte de valoare cum ar fi (bani, bijuterii, obiecte de artă, camerele foto, video, computere, etc), aflate în bagajul de mână al pasagerilor.

5.4 Responsabilitatea pentru furtul, pierderea sau deteriorarea bagajelor transportate în cala de bagaje, altele decât bagajele de mână, revine Transfero sau companiei autorizate de către aceasta să efectueze transportul, numai în cazul în care acestea se produc din neglijența intenționată a echipajului autocarului, care va trebui dovedită de reclamant. Despăgubirea în astfel de cazuri este în limita a 100 EUR, cu excepția bunurilor menționate la pct. 5.3.

5.5 Pasagerii au obligația să depună orice reclamație referitoare la pierderea / furtul sau deteriorarea bagajelor, imediat după sosire. Orice reclamație ulterioară nu va mai fi luată în considerare.

5.6 Este recomandabil ca pasagerul să dețină o asigurare de bagaje.

5.7 În costul voucherului este inclus transportul unui bagaj de cală care nu trebuie să depășească 25 kg. Transportul bagajelor care depășesc cantitatea maximă admisă se taxează conform Regulamentului privind taxarea bagajelor și nu este garantat decât în limita spațiului disponibil din autocar.

5.8 Nu este permis transportul animalelor.

5.9 Este strict interzis, transportul în bagaje de: droguri, substanțe explozive sau toxice, arme, muniție, tuburi de oxigen sau gaz, butelii sau orice alte substanțe caustice periculoase, a operelor de artă de patrimoniu fără autorizațiile necesare, precum și alte obiecte și substanțe prin care se încalcă legile în vigoare pe teritoriul României.

5.10 Toate bagajele, inclusiv bagajele de mână trebuie să fie etichetate astfel încât să se vadă clar cui aparține acel bagaj.

## **6 Întârzieri / Anulări / Modificări**

6.1 Transfero nu își asumă nicio responsabilitate pentru întârzierile curselor aeriene și/sau pentru pierderile suferite de către călător, ca urmare a acestor întârzieri. Orele de sosire depind de nivelul de trafic și de ambuteiaje, de timpul de control al autorităților abilitate și de condițiile meteorologice.

6.2. Transfero are dreptul, oricând, să anuleze o cursă în cazul amenințării sau existenței unui război, conflict armat, atac terorist, blocadă, grevă, condiții meteorologice nefavorabile, mișcări sociale,

probleme tehnice ale autocarului sau alte circumstanțe ce ar putea fi un impediment pentru efectuarea călătoriei.

6.3 Transportatorul își rezervă dreptul de a modifica tarifele sau orarele de circulație cu anunțarea prealabilă a pasagerilor.

6.4 Plecărilor din Aeroportul Otopeni pot suferi modificări de până la 45 de minute datorită întârzierilor avioanelor și de timpul necesar preluării bagajelor de către pasageri.

## **7 Transportul persoanelor cu handicap**

7.1 În conformitate cu dispozițiile Regulamentului European 181/2011, transportatorul declară că autocarele/mijloacele de transport folosite în desfășurarea activității sale nu sunt proiectate corespunzător astfel încât să asigure transportarea în deplină siguranță a persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

## **8. Responsabilitatea pasagerului**

8.1 Pasagerul care cumpără un voucher de călătorie este responsabil față de Transfero de orice pagubă produsă.

8.2. Copiii sub 14 ani trebuie să călătorească însoțiți de un adult.

8.3. Copii sunt acceptați la bordul autocarelor numai supravegheați de către adulți sau în cazul în care dețin un act notarial care dovedește acceptul părintelui sau tutorelui pentru efectuarea călătoriei.

## **9 Obligațiile pasagerului**

9.1. Este interzisă folosirea aparatelor personale de radio, casetofoanelor, mini TV, video sau a instrumentelor muzicale în autocar. Utilizarea unui walkman sau a unui CD player este permisă numai în condițiile în care volumul sunetului nu deranjează ceilalți pasageri.

9.2. Este interzis pasagerilor: deteriorarea sau murdărirea autocarului, consumul de bauturi alcoolice, obstrucționarea în orice fel a conducătorului auto sau a celorlalte persoane din echipaj în îndeplinirea în bune condiții a atribuțiilor specifice, cauzarea de neplăceri sau disconfort călătorilor din autocar sau altor participanți la trafic.

În cazul în care comportamentul pasagerilor nu este conform acestei prevederi, Transfero sau compania autorizată să efectueze transportul, poate interzice pasagerului efectuarea sau continuarea călătoriei, fără ca acesta să aibă dreptul la o despăgubire sau rambursare ulterioară a contravalorii voucherului achitat.

9.3 Transportatorul are dreptul de a refuza transportul sau de a-l întrerupe fără dreptul la o despăgubire sau rambursare a prețului voucherului, în cazul în care pasagerul nu respectă condițiile contractului

de transport, încalcă legile pe teritoriul României, în cazul în care este într-o stare care indică o boală contagioasă, are un comportament necivilizat în autocar sau față de ceilalți călători și pune în pericol siguranța celorlalți călători tulburând astfel călătoria.

9.4 Este interzis fumatul în autocarele Transfero.

Transfero este autorizată să ceară pasagerilor care încalcă această regulă sau sfidează cererea de a nu fuma, să coboare imediat din autocar fără dreptul la o despăgubire sau rambursare a prețului voucherului.

9.5 Este responsabilitatea pasagerului să se asigure că deține toate documentele de călătorie necesare intrării, tranzitării sau staționării pe teritoriul unei țări străine cum ar fi pașaport, vize, adeverință medicală. Dacă pe parcursul călătoriei, pasagerului i se refuză dreptul de a intra sau a tranzita o țară pentru că nu este în posesia documentelor corecte de călătorie, toate consecințele, inclusiv toate daunele suferite de Transfero, cad în responsabilitatea și vor fi suportate de către pasager, fără ca aceasta să poată beneficia de vreo returnare integrală sau parțială a contravalorii voucherului de călătorie.

9.6 Pasagerii sunt obligați să se prezinte la punctul de îmbarcare cu cel puțin 20 de minute înainte de ora plecării.

Înregistrarea pasagerilor se încheie cu 10 minute înainte de ora plecării. Pasagerii care se prezintă la autocar cu mai puțin de 10 minute înainte de ora plecării riscă să își piardă rezervarea pentru locul din autocar, fără a beneficia de returnarea integrală sau parțială a tarifului de călătorie. Orice întârziere, atrage responsabilitatea unilaterală a pasagerului întârziat.

9.7 În cazul opririlor regulate de pe traseu, pasagerii sunt obligați să se întoarcă la autocar în timpul anunțat înainte de oprire. În caz contrar, autocarul va pleca din stație fără pasagerii care nu s-au prezentat, Transfero neasumându-și nicio responsabilitate pentru consecințele acestui fapt.

9.8 Pe tot parcursul călătoriei călătorul trebuie să respecte condițiile și regulile de siguranță la bordul autocarului, reguli ce sunt afișate sau i se vor înmâna călătorului de către echipajul Transfero.

9.9 Sesizările / reclamațiile privind îndeplinirea de către Transfero a contractului de transport cu pasagerul, trebuie depuse în scris în cel mai scurt timp, dar în cel mult o lună de la data călătoriei, fie la sediul firmei, fie pe mail la adresa [sugestii@transfero.ro](mailto:sugestii@transfero.ro).

9.10 Dacă, pentru indiferent ce motiv, Transfero nu poate îndeplini sau nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale, va găsi soluția cea mai bună de





remediere a situației sau o alternativă pentru transport, în măsura în care acest lucru este posibil și la costuri rezonabile.

9.11 Transfero își rezervă dreptul de a verifica, fotocopia sau înregistra în orice alt fel documentele de călătorie ale pasagerilor. În cazul în care pasagerii nu dețin documente de călătorie solicitate de autoritățile din România sau țara de destinație, caz în care poate fi pasibilă de amenzi, Transfero își rezervă dreptul de a recupera de la pasager suma aferentă amenzii.

9.12 La achiziționarea voucherului, clientul este cel care trebuie să pună la dispoziția agentului informații legate de vârstă, statut social, etc înainte de completarea voucherului de călătorie, pentru a beneficia de eventuale reduceri la tariful de călătorie. Orice pretenții ulterioare achitării voucherului de călătorie nu vor fi luate în considerare.

9.13 Pentru a beneficia de facilități la transport sau de oferte în cadrul programelor de fidelizare, clienții trebuie să posede documentele necesare/solicitate.

9.14 Pasagerii declară că au luat cunoștință de cele prevăzute la punctul 7 din prezentele condiții.

## **10 Refuzul transportului**

Transfero își rezervă dreptul de a refuza transportul atât al pasagerilor, cât și a bagajelor dumneavoastră în cazul în care :

- Avem motive întemeiate să considerăm că refuzul transportului dumneavoastră este necesar din motive de securitate (de exemplu, dacă sunteți în stare de ebrietate).
- Avem motive întemeiate să considerăm că prezența dumneavoastră la bord ar putea pune în pericol viața, sănătatea, integritatea fizică și confortul dumneavoastră și/sau ale celorlalte persoane aflate la bord;
- Avem motive întemeiate să considerăm că vârsta sau starea dumneavoastră fizică sau psihică ar putea pune în pericol persoana dumneavoastră și/sau celelalte persoane aflate la bord și/sau bunurile acestora;
- Starea dumneavoastră fizică, îmbrăcămintea sau comportamentul dumneavoastră înspăimântă, dezgustă sau scandalizează persoanele aflate la bord;
- Ora decolării avionului este cu mai puțin de 90 de minute înainte de ora sosirii în Aeroportul Otopeni;
- Nu s-a achitat contravaloarea voucherului de călătorie.

## **11 Asigurări**



11.1 Transportatorul asigură pasagerii pentru toate vătămările corporale rezultate din deplasarea vehiculului și din prezența lor în vehicul. Asigurarea nu acoperă vătămările corporale generate din vina pasagerului sau a bagajelor transportate.

**SC TRANSFERO TURISTIC SRL**  
**01.06.2016**