

## Informatii si conditii generale de calatorie

- **Documente necesare pentru calatorie:** carte de identitate valabila sau pasaport valabil (OBLIGATORIU - pasaport pentru copiii sub 14 ani, indiferent de destinatie).

- Cetatenii romani pot calatori in statele membre ale Uniunii Europene, Spatiului Schengen si Spatiului Economic European cu **cartea de identitate sau pasaportul in curs de valabilitate**. Pentru a verifica lista statelor care permit intrarea pe baza cartii de identitate, lista statelor membre U.E., Schengen si Spatiul Economic European, va rugam sa consultati site-ul Politiei de Frontiera <http://www.politiadefrontiera.ro> sau al Ministerului de Externe <http://www.mae.ro/travel-conditions>.

- Statele membre ale Uniunii Europene care permit intrarea pe teritoriile lor pe baza cartii de identitate sunt: Austria, Estonia, Malta, Slovenia, Bulgaria, Finlanda, Italia, Spania, Cehia, Franta, Letonia, Olanda, Ungaria, Cipru, Germania, Marea Britanie, Lituania, Polonia, Danemarca, Grecia, Luxemburg, Portugalia, Slovacia, Suedia, Belgia, Croatia.

- Accesul cu cartea de identitate mai este permis in urmatoarele state: Macedonia (90 zile), Muntenegru (30 zile), Serbia (90 zile), Norvegia (daca cartea de identitate romaneasca valabila este emisa dupa anul 2009, in care este specificata cetatenia romana. Cartile de identitate romanesti emise inainte de anul 2009 nu sunt recunoscute ca documente de calatorie in Norvegia).

- Pentru toate celelalte state din afara Uniunii Europene si pentru acele state pentru care cetatenii romani nu au nevoie de viza de intrare, accesul se face pe baza **pasaportului valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei**. Pentru a consulta lista statelor pentru care nu este necesara viza de intrare accesati site-ul Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau al Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions).

- **Pentru tarile in care cetatenii romani au nevoie de viza de intrare, este necesar pasaportul valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Anumite state nu permit accesul cu pasaport temporar** sau nu aplica vize pe pasaport temporare, de aceea va rugam sa consultati serviciul consular al tarii in care intentionati sa faceti deplasarea. De asemenea anumite companii aeriene nu accepta imbarcarea in baza pasapoartelor temporare (dintre acestea mentionam Qatar Airways).

- Tinerii casatoriti - documentele individuale de calatorie nu trebuie sa fie cele anulate urmare a casatoriei civile!

- Va rugam sa va asigurati ca documentele de calatorie, **cartea de identitate** sau **pasaportul**, nu prezinta urme de deteriorare a elementelor de siguranta.

- Agentia organizatoare nu are nici o raspundere in situatia in care autoritatile de frontiera nu permit accesul turistului pe teritoriul statului respectiv. De asemenea, nu are nici o responsabilitate daca turistului nu i se permite parasirea teritoriului unei tari de catre autoritatile de frontiera din statul respectiv. In aceste cazuri, turistului nu i se mai restituie contravaloarea excursiei.

### Conditii de calatorie pentru minori:

Conform reglementarilor in vigoare, minorii trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii pentru a fi lasati sa iasa din tara:

- Sa calatoreasca cu cel putin un adult insotitor;

- Sa aiba asupra lor acordul ambilor parinti (sau al parintelui care nu-i insoteste) legalizat la notariat;

- Daca celalalt parinte a decedat, este necesara o copie dupa actul de deces;

- Daca parintele care ii insoteste este divortat si are hotarare judecatoreasca definitiva prin care i s-a incredintat minorul, este necesara o copie dupa actul de divort si hotararea judecatoreasca;
- Adultul care-i insoteste, in cazul in care acesta nu este unul dintre parinti, trebuie sa aiba cazier judiciar pe care sa-l prezinte la frontiera.

### **TRANSPORT AUTO**

Cetatenii care parasesc tara cu o masina ce nu se afla in proprietate personala, trebuie sa indeplineasca conditiile de trecere a frontierei valabile pentru fiecare stat; in majoritatea cazurilor este nevoie de:

- Imputernicire din partea proprietarului masinii (in cazul persoanelor fizice legalizata la notariat si tradusa);
- Deoarece unele state au conditii speciale, turistii trebuie sa se informeze la Politia De Frontiera: tel. 021.9590 sau website <http://www.politiadefrontiera.ro/>

### **TRANSPORT AERIAN**

Transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului.

- Biletul de avion reprezinta contractul de transport intre compania aeriana si persoana inscrisa pe bilet.
- Rezervarile si biletele de calatorie sunt nominale.
- Emiterea biletului electronic reprezinta acceptarea contractului de transport aerian detaliat in "Conditiiile generale de transport aerian" si "Conditiiile generale de comercializare a biletelor de avion".
- Pasagerul are obligatia de a verifica (instruit de Agentia de turism) daca are toate documentele necesare calatoriei (bilet, pasaport, viza) si daca acestea sunt valabile, inclusiv documentele minorilor.
- Check-in-ul se inchide cu 45 de minute inainte de ora de decolare.
- Va rugam verificati pe <http://www.politiadefrontiera.ro/> sau la telefon 021.9590 daca indepliniti conditiile de iesire din tara.
- In cazul modificarilor de date, ruta sau nume, va rugam sa contactati Agentia noastra sau compania aeriana pentru a afla conditiile in care se pot face aceste modificari.
- Va sfatuim ca la intrarea in posesia documentelor de calatorie sa verificati corectitudinea datelor inscrise pe acestea (nume, date de calatorie, destinatie).
- Nu ne asumam responsabilitatea pentru nici o sesizare ulterioara momentului inmanarii documentului de calatorie si nici pentru rezervarile efectuate in urma unei solicitari eronat formulate de catre client.
- Prezentarea la ghiseul de imbarcare din aeroport se face cu cel putin 2 ore (unele companii cer prezenta cu 3 ore) inainte de plecarea cursei. Orarele tuturor zborurilor cat si tipurile de aparate de zbor sunt cu titlu informativ si pot fi supuse modificarilor. In cazul unor modificari turistii vor fi contactati cu 2-3 zile inainte de plecare pentru a li se reconfirma orarul de zbor. Sfatuim turistii sa nu isi ia niciun angajament important in ziua plecarii, in ziua sosirii sau in ziua imediat urmatoare si sa se asigure de prezenta la aeroporturi cu minim 2 ore inainte de decolare. De asemenea Agentia recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).
- Greutatea maxima admisa in general a bagajelor de cala este de 20 kg / persoana. Pentru fiecare kg de bagaj in plus fata de cele admise, pasagerul va plati o taxa suplimentara.
- Pasagerii sunt rugati ca inainte de predarea bagajelor la ghiseu sa-si asigure personal

inchiderea (incuierea) acestora. Eventualele lipsuri / furturi de obiecte personale din bagaje se vor reclama la ghiseul specializat din aeroport.

### **Grupuri pe curse aeriene de linie:**

Agentia Teron Intertur, organizeaza pachete formate din cazare individuala si biletele de avion pe curse de linie. Documentele de calatorie pentru acestea se emit la termenul impus de compania aeriana, care de cele mai multe ori este cu 10-7 zile inainte de calatorie.

### **TRANSPORT NAVAL (CROAZIERE):**

Uneori, destul de rar dar nu exclus, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii numarul cabinei dumneavoastra si locatia acesteia pe punti (fie pe o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.) dar cu o cabina de aceeasi categorie ca si cea rezervata de dumneavoastra caz in care nu veti fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera va putea modifica categoria cabinei dumneavoastra (in special la cabinele din categoria garantata) cu o cabina superioara ca cea rezervata de dumneavoastra, operatie denumita upgrade, caz in care dumneavoastra nu va trebui sa platiti diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

Este posibil uneori, ca in timpul croazierei sa nu se ancoreze in unul sau mai multe porturi de escala din itinerariu din motive ce tin de conditiile meteorologice nefavorabile, din cauza unor evenimente geo-tectonice, socio-politice, etc. din tara sau portul respectiv, sau din orice alte cauze neprevazute, in acest caz capitanul, din motive ce tin de siguranta navigarii si in baza autoritatii exclusive ce o are privind siguranta pasagerilor, va decide solutii alternative diferite si permise de normele internationale, caz in care turistii nu vor putea solicita nici un fel de despagubiri legate de croaziera sau alte servicii colateral-conexe croazierei. Situatiile de mai sus cad sub incidenta clauzei de forta majora, dar nu limitativ, alaturi de altele nespecificate aici.

### **INFORMATII REZERVARI:**

- In cazul sejururilor externe cazarea se face incepand cu ora 14,00 pana la ora 18,00, a zilei de intrare si se termina la ora 12.00 a zilei de iesire, se vor verifica insa si orele inscrise pe voucher.
- In cazul sejururilor interne cazarea se face incepand cu ora 18,00 (litoral) si 14,00 (restul destinatiilor) a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei de iesire inscrise pe voucher.
- In momentul cazarii, recomandam turistului sa solicite receptionerului tarifele extra ale serviciilor si facilitatilor (ex: minibar/frigider, seif, aer conditionat, prosoape la piscina, etc), pentru care acestia incaseaza taxe suplimentare

**STOP SALE:** situatia in care o unitate de cazare nu mai are disponibilitati pentru o anumita perioada, deci nu mai primeste rezervari, nemaiputand sa le confirme; in acest caz nici pentru rezervarile confirmate nu se mai accepta modificari; orice modificare inseamna anularea rezervarii initiale, aplicandu-se conditiile de penalizare de la momentul respectiv.

**NO SHOW:** regula internationala ce stabileste ca toti turistii trebuie sa respecte programul de cazare din prima zi de sejur si anume in ziua de intrare sa se prezinte la hotel pana la maxim ora locala 18:00; in caz contrar camerele sunt considerate disponibile si pot fi revandute la fata locului; se aplica si pentru cazari ulterioare datei de intrare (a doua zi/treia zi s.a.m.d de sejur); pentru a se evita aceste situatii turistii trebuie sa sune la hotel sau sa anunte Agentia de intarzierea la cazare.

**OVERBOOKING:** situatia in care o unitate de cazare confirma spatii peste capacitatea sa de ocupare; in acest caz Agentia, prin reprezentatul local, va pune la dispozitia turistilor spatii de cazare similare ca si categorie si conditii de confort, iar in cazul in care nu se pot asigura decat spatii de categorie inferioara, va rambursa diferenta de pret.

**EARLY BOOKING:** rezervari facute cu mai mult timp inainte de intrare, care au aplicate reduceri speciale, in anumite conditii de plata si gestionare; de regula nu permit nici o modificare (de data, de nume, etc.), orice modificare ulterioara adusa rezervarii (daca se accepta) duce automat la pierderea reducerii.

## **RECLAMATII / SESIZARI**

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, de care sa se ia la cunostinta la fata locului (proces verbal cu reprezentatul local al Agentiei), cu privire la deficientele constatate, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii de turism (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de turism vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca in termen de maxim 30 zile sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.
3. In cazul in care turistii sunt nevoiti sa paraseasca unitatea de cazare, din motive intemeiate, mai devreme decat termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii, turistii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii de a nu penaliza noptile neconsumate. In aceste situatii, Agentia va intocmi un dosar care se va prezenta furnizorului, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul, in functie de conditiile sale contractuale cu unitatea de cazare.

**ASIGURARI:** va atragem atentia asupra faptului ca majoritatea tarifelor practicate de catre Agentia noastra nu includ asigurarea pentru anularea calatoriei si/sau medicala (asigurare storno si asigurare pentru intreruperea calatoriei). Renuntarea la calatorie inaintea inceperii sau intreruperea calatoriei, genereaza costuri de stornare si/sau alte costuri suplimentare pentru intoarcerea in tara, din acest motiv va recomandam sa incheiati un pachet de asigurari speciale valabile pentru diverse cazuri neprevazute, de accident, boala sau deces.

## **CONTRACTUL CU TURISTUL**

Reprezinta **comercializarea** de catre Agentie a **pachetului de servicii de turism**. Toate pachetele de servicii turistice sunt asigurate la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA., cu Polita de asigurare Nr. IF-i 3889/15.11.2023 valabila pana la data de 30.11.2024, afisata pe website-ul agentiei.

In cazul rezervarilor de servicii individuale (care nu fac parte dintr-un pachet - minim 2 servicii comandate in acelasi timp), nu se intocmeste contract.

Detaliile contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice se gasesc accesand acest link: [Contractul\\_cu\\_Turistul\\_2023](#) si reprezinta fondul de informare in toate situatiile . Acest document a fost actualizat in aprilie 2021 si unele situatii prezentate pot suferi modificari, functie de deciziile autoritatilor competente.

## **REGIMUL VIZELOR SI PASAPOARTELOR**

### **Regimul de calatorie în strainatate pentru cetatenii romani:**

**Cetatenii romani NU au nevoie de viza pentru a calatori in statele membre ale Uniunii Europene: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.**

**Condițiile de intrare și regimul de sedere sunt cele prevăzute în Directiva 38 a CE din 29.04.2004.**

**In statele membre UE se poate calatori cu Carte de Identitate sau Pasaport**

Pentru regimul de calatorie în străinătate pentru cetățenii români, click [AICI](#).

Pentru informații privind condițiile de calatorie în diferite țări, click [AICI](#).

Înainte de plecarea în străinătate vă recomandăm să contactați ambasada statului în care urmează să vă deplasați, precum și ambasadele țărilor de tranzit, pentru obținerea de informații suplimentare privind condițiile particulare de intrare și sedere prevăzute de legislația locală, care pot suferi modificări frecvente.

În cazul destinațiilor care necesită viză, asigurați-vă pentru obținerea acesteia. Odată aplicat în pasaportul dumneavoastră colanțul de viză, verificați cu atenție perioada de sedere înscrisă.

**\* Aveți grijă ca documentul de calatorie – pasaport sau carte de identitate, după caz - să fie valabil și în bună stare!**

**\* Lasăți familiei dumneavoastră din România copii ale documentului dumneavoastră de calatorie și ale poliței de asigurare!**

**\* Lasăți familiei dumneavoastră date privind itinerariul calătoriei dumneavoastră precum și modalitățile în care puteți fi contactat!**

**\* Asigurați-vă ca aveți serviciul roaming activat pe telefonul mobil!**

**Detalii despre obținerea pasapoartelor pot fi găsite pe site-ul Direcția Generală de Pasapoarte, click [AICI](#)**

**Detalii despre Programari Online pentru obținerea pasaportului pot fi găsite pe site-ul direcției pasapoarte, click [AICI](#)**

**Agentia de turism Teron Intertur nu poate fi responsabilă pentru nerespectarea de către turiști a Condițiilor de Calatorie în străinătate.**