

# Termeni si Conditii

## Contract intre Utilizator si First Class Travel

Contract intre utilizator (Utilizator, dvs.) si **First Class Travel** ([www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro), noi). Va rugam cititi cu atentie acesti termeni si conditii contractuale (Termeni & Conditii) inainte de a utiliza pagina de internet **www.firstclasstravel.ro** (Site).

## Site

Site-ul va este oferit de **First Class Travel**, cu sediul in str.Avram Iancu 2, Oradea, tel 0359 413 898 si punct de lucru in str.Avram Iancu 2, Oradea.

Va rugam sa notati ca toata corespondenta privind Serviciul de Relatii cu Clientii va trebui trimisa la aceasta adresa.

## Acceptarea Termenilor si Conditiiilor

Utilizand acest Site sau comandand serviciile turistice pe cale electronica sau telefonica, sunteti de acord in totalitate cu acesti Termeni & Conditii, fara nici o alta restrictie. Daca nu sunteti de acord cu unul din punctele descrise, nu puteti utiliza acest Site in niciun fel.

## Serviciile First Class Travel

**First Class Travel** va pune la dispozitie un sistem automat care va ofera posibilitatea de a cauta si verifica disponibilitati pentru diferite servicii turistice si va permite sa efectuati rezervarea dorita. Rezervarile si vanzarile de bilete de avion se supun Conditiiilor Generale de Rezervare si Vanzare a Biletelor de Avion (la care se adauga prevederile prezentului Contract). Pentru orice serviciu turistic, tarifele de pe site sunt informative si se pot modifica oricand. Cererile de rezervare efectuate pe site nu va garanteaza blocarea locurilor si a tarifulor. Dupa efectuarea cererii pe site, un agent **First Class Travel** va confirma tariful pe email sau telefonic.

**First Class Travel** actioneaza ca si agent pentru terti furnizori cum sunt: companiile aeriene acreditate IATA, hoteluri, sisteme de rezervari turistice sau alti Furnizori de Servicii Turistice). **First Class Travel** nu-si asuma nici o responsabilitate pentru produsele si serviciile turistice oferite de Furnizorii de Servicii Turistice si nu garanteaza in nici un fel (fie explicit sau implicit) acuratetea sau calitatea produselor si a serviciilor reflectate pe acest Site.

## Informatiile publicate pe Site

**First Class Travel** ofera prin intermediul Site-ului informatii cu titlu general, cu scop consultativ. Va rugam notati ca informatiile publicate pe Site pot fi modificate oricand.

**First Class Travel** nu garanteaza ca informatia de pe Site (incluzand, dar fara a se limita la: tarife, descrieri sau date) nu poate avea erori sau lipsuri, dar vom depune tot efortul sa corectam erorile (corectabile) de indata ce ne sunt aduse la cunostinta.

## Limba de publicare a informatiilor

**First Class Travel** depune toate eforturile ca pe varianta in limba romana a Site-ului, informatiile relevante privind serviciile oferite si termenii aplicabili unui anumit serviciu sa fie publicate in limba romana, insa datorita faptului ca o mare parte a informatiilor respective sunt preluate dintr-un sistem de rezervari international, anumite informatii, conditii aplicabile anumitor servicii precum si alte detalii ce pot influenta utilizarea in bune conditii a serviciilor oferite sa fie in limba engleza. In cazul in care exista orice neclaritati, va rugam sa ne contactati prin e-mail, la adresa [office@firstclasstravel.ro](mailto:office@firstclasstravel.ro), pentru a primi asistenta de la unul din consultantii nostri.

## Conditiiile Furnizorilor de Servicii Turistice

Orice rezervare sau cerere de rezervare efectuata pe Site sau prin telefon, e-mail va fi considerata drept intentia dvs. de a achizitiona un anumit produs sau serviciu turistic de la **First Class Travel**. Daca cererea dvs. va fi acceptata, veti primi un e-mail de confirmare de la **First Class Travel** si va intra in vigoare acest contract. Emiterea efectiva a biletelor de avion, efectuarea de schimbari de data a biletelor de avion, anulari de bilete de avion sau vouchere, eliberarea voucher-elor pentru hoteluri, a asigurarilor de calatorie si orice alte actiuni ce necesita interventie umana se va face in timpul programului de lucru **First Class Travel**

Toate serviciile turistice publicate pe Site sunt in functie de disponibilitatea Furnizorilor de Servicii Turistice. Termenii si conditiile Furnizorului de Servicii Turistice (incluzand regulile de transport al pasagerilor impus de liniile aeriene, orele de intrare/iesire din hotel, conditiile de anulare/modificare a serviciilor turistice) se vor aplica aditional Termenilor si Conditiiilor acestui Site.

La momentul navigarii dvs. in Site, veti putea observa referiri catre diferite conditii aplicabile ofertelor speciale. Va rugam sa cititi cu atentie acesti termeni, dar va rugam sa luati legatura cu **First Class Travel** pentru detalii complete.

Sunteti direct responsabil pentru respectarea conditiilor impuse de Furnizorul Serviciilor Turistice privind timpii de imbarcare, reconfirmarea zborurilor sau a oricaror alte reguli. Va rugam sa notati ca timpul minim de imbarcare (inaintea plecarii) recomandat de companiile aeriene, este de 120 min. pentru zborurile in Europa, 180 min. pentru zborurile in afara Europei, respectiv 90 min. pentru zborurile pe teritoriul Romaniei. Unele companii aeriene doresc sa reconfirmati zborul cu cel putin 72 h inainte de plecare. Nerespectarea acestei reguli poate duce la anularea rezervarii dvs. de zbor.

## Conditii bilete de avion

### Rezervarea biletelor de avion

Rezervarea biletelor de avion se poate face prin intermediul e-mail-ului sau telefonic. Orice rezervare efectuata pe site, email sau telefonic, se supune acceptarii prezentelor termeni si conditii si conditiilor speciale impuse de companiile aeriene si care va sunt prezentate in email-ul de confirmare a rezervarii sau telefonic, de catre consultantii **First Class Travel**.

Pentru anumite zboruri rezervarile nu se pot confirma pe site, de aceea solicitarea Dvs. va consta intr-o cerere de rezervare care va fi procesata ulterior de catre consultantii **First Class Travel**. Acestia va vor comunica disponibilitatea locurilor si tariful biletelor care se pot confirma.

Pentru emiterea biletelor de avion, este necesara efectuarea platii acestora. **First Class Travel** va pune la dispozitie o multitudine de modalitati de plata, in functie de conditiile impuse de fiecare companie in parte.

In momentul efectuării rezervării, vi se vor comunica termenele de plată puse la dispoziție de companiile aeriene. Cele mai multe companii aeriene solicită ca plata biletelor să fie făcută pe loc, la momentul rezervării sau în maximum 24 de ore de la efectuarea rezervării, timp în care **First Class Travel** va garanta disponibilitatea locurilor și a tarifelor. Aceste informații le veți găsi disponibile pe pagina sau în email-ul de confirmare a rezervării. Dacă plata nu este efectuată în intervalul comunicat, compania aeriană își rezervă dreptul de a anula biletele automat.

Atenție: între momentul efectuării cererilor de rezervare pe site, e-mail sau telefonic și momentul achitării biletelor de avion și vizualizării plății în contul **First Class Travel** de către angajații săi, pot apărea modificări de tarife sau locurile pot să nu mai fie disponibile. În aceste situații, **First Class Travel** va anunța pasagerii și vor comunica următorul tarif sau vor propune variante noi de zbor care să satisfacă nevoile acestora.

## Anulari / Modificari

În cazul în care doriți anularea sau modificarea serviciului rezervat sau achiziționat (și Furnizorul de Servicii Turistice permite acest lucru), este responsabilitatea dvs. de a informa în scris sau telefonic **First Class Travel** despre intențiile dvs. În anumite cazuri, este posibil să nu puteți anula / modifica anumite servicii turistice sau va trebui să respectați anumite cerințe pentru aceste acțiuni. **First Class Travel** sau Furnizorul de Servicii Turistice acceptă toate formele de cereri scrise. **First Class Travel** sau Furnizorul de Servicii Turistice nu pot anula / modifica serviciul turistic înainte de a primi cererea dvs. fermă. Puteți anula rezervarea dvs. prin intermediul Site-ului în concordanță cu termenii și condițiile Furnizorului de Servicii Turistice.

În eventualitatea modificării unei rezervări (incluzând, dar fără a se limita la: anulari, restituiri de sume, schimbări de nume, tip de cameră sau perioadă), **First Class Travel** își rezervă dreptul de a aplica anumite taxe pentru a acoperi costurile administrative care pot rezulta din această acțiune. Aceste taxe diferă față de taxele impuse direct de către Furnizorul de Servicii Turistice.

În cazul anularii biletelor de avion/a serviciilor turistice din motive voluntare, taxa de serviciu/taxele administrative percepute de **First Class Travel** în momentul emiterii biletului/serviciilor turistice, nu se rambursează.

În caz de forță majoră și nu numai, compania aeriană poate anula sau întârzia zborul, precum și să anuleze rezervarea fără a notifica în prealabil Pasagerul, urmând ca banii să îi fie restituiți pasagerului sau să i se propună noi variante de zbor. În toate aceste cazuri, pasagerul va fi informat direct de compania aeriană, fie de către reprezentatii **First Class Travel**.

## Bagaje

Fiecare companie aeriană are propriile reguli de transport a bagajelor. Aceste informații va sunt prezentate pe site, în timpul procesului de rezervare sau de către consultanții **First Class Travel**, prin e-mail sau telefonic.

Pentru unele companii aeriene, bagajul de mână și/sau cala este inclus în tariful comunicat pe site. Pentru companiile low cost și pentru unele companii de linie, bagajele sunt taxate separat față de prețul biletelor și aceste informații va vor fi furnizate în timpul procesului de rezervare. Bagajele pot fi achiziționate în momentul efectuării rezervării sau ulterior emiterii biletelor de avion, dar nu mai târziu de efectuarea check-in-ului.

Fiecare companie aeriană are dimensiuni diferite (nr. de kilograme sau lungime/lățime/înălțime) pentru bagajele de mână sau de cala. În cazul în care nu va încadrați în aceste dimensiuni, compania aeriană are dreptul de a vă taxa suplimentar.

## Check-in

Check-in-ul la aeroport poate fi efectuat atat pentru companiile de linie cat si pentru cele low cost, insa pentru cele low cost se plateste o taxa suplimentara. Pentru a evita achitarea unei taxe suplimentare, **First Class Travel** va recomanda sa efectuati check-in-ul online. Informatiile despre efectuarea check-in-ului online va vor fi comunicate de agentii **First Class Travel** in momentul efectuarii rezervarii.

## Campanii de discount bilete de avion **First Class Travel**

**First Class Travel** isi rezerva dreptul de a derula, in paralel, mai multe campanii de discounturi la ofertele de bilete de avion, discounturile nefiind obligatoriu a fi aplicate la toate rezervarile de bilete de avion. Discounturile sunt stabilite in functie de campaniile de marketing derulate de **First Class Travel**.

Discounturile sau cupoanele de reduceri se pot cumula cu alte campanii de discount sau cupoane de reduceri si se aplica doar conform regulilor fiecarei campanii de discount in parte.

## Conditii generale de vanzare si rezervare a biletelor de avion

Societatea Comerciala **First Class Travel** este o AGENTIE DE TURISM care are in obiectul de activitate rezervari - vanzari de bilete de avion pentru zboruri interne si internationale, pachete turistice, cazari interne si internationale, direct sau prin intermediari.

In vederea indeplinirii acestui capitol de servicii din obiectul sau de activitate, societatea este autorizata de catre companiile aeriene care efectueaza zborurile; ea actioneaza numai ca intermediar al acestor companii si se supune regulilor si restrictiilor comerciale impuse de catre companiile aeriene, in calitate de prestatori directi.

### **In continuare, vom denumi pe scurt:**

- Societatea Comerciala **First Class Travel - AGENTIA**
- Compania aeriana - **COMPANIA**
- Clientul care rezerva si / sau cumpara biletul de avion - **PASAGERUL**
- Documentul in baza caruia se efectueaza zborul - **BILETUL DE AVION**

## Rezervarea - vanzarea biletelor de avion se face in urmatoarele conditii:

### 1. REZERVARI DE LOCURI

1. Rezervarile de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internationale computerizate de rezervari, care permit accesul agentiei la baza de date a companiei si rezervarea efectiva a locurilor pentru o anumita cursa in favoarea potentialilor pasageri.
2. Rezervarile sunt gratuite si se fac inaintea datei de plecare.
3. Odata cu efectuarea rezervarii, pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervarii), precum si informatiile referitoare la conditii, restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervari.
4. Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana precum si de alti factori (de ex. obligatia detinerii vizei), independenti de vointa agentiei. Aceste reguli, precum si pretul biletului de avion se

pot modifica, prin vointa celor ce le-au impus, pana in momentul cumpararii efective a biletului, fara ca agentia sa poata fi facuta in vreun fel raspunzatoare.

## 2. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITATI DE PLATA

1. Emiterea biletelor de avion rezervate si plata acestora se fac conform conditiilor impuse de catre fiecare companie in parte. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre termenul pana la care rezervarea sa este valabila si sa se prezinte in termen pentru achitarea biletului, respectiv sa comande emiterea biletului, pentru a intra in posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricand de companie, situatie in care agentia va anunta pasagerul despre modificare, fara a putea fi inasa, facuta raspunzatoare in vreun fel de catre acesta pentru o eventuala anulare a rezervarii.
2. Raportul contractual intre agentie si pasager apare in momentul in care pasagerul a achitat biletul de avion. Inainte de a achita efectiv biletul, pasagerul are obligatia sa se informeze la agentie despre toate conditiile si restrictiile aplicabile acelui bilet si sa citeasca prezentele conditii generale. Emiterea biletului de avion rezulta intr-un contract de transport direct intre compania aeriana si pasager.
3. Pasagerul poate plati biletul de avion in EUR, sau in RON (Lei), la cursul de schimb utilizat de BNR in ziua respectiva, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

## 3. PRETURILE BILETELOR DE AVION

1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale, etc. In aceste conditii, fiecare zbor in parte presupune calcularea de catre agentul specializat al pretului aplicabil biletului de avion respectiv. Acelasi zbor, cu aceeasi companie, in aceleasi conditii de calatorie, poate genera preturi diferite. Data fiind multitudinea de preturi aplicabile biletelor de avion, acestea, ca si regulile aplicabile lor, nu pot fi afisate sau publicate. De asemenea, informatiile referitoare la reguli, care provin din comunicari scrise sau transmise computerizat de catre companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie, au un caracter continuu, modificarile pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse si publicate in vreun inscrip.
2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscise pe biletele de avion. Preturile de vanzare decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie, singura in masura sa conteste modul de inscriere al unui pret pe un anumit bilet de avion.
3. Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este inscrip pe documentul de incasare intocmit de agentie (factura fiscala).
4. Biletele de avion emise de agentie sunt proprietatea I.A.T.A. "BSP Romania" in calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, incasarile aferente biletelor vandute se deconteaza catre I.A.T.A. BSP Romania, drept pentru care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare despre modul in care a stabilit pretul unui bilet de avion decat de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.
5. Pretul oricarui bilet de avion presupune conditii, reguli si restrictii speciale aplicabile calatoriei la care se refera documentul respectiv in mod special. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre aceste reguli inainte de a cumpara respectivul bilet. Dupa cumpararea biletului se considera ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde ca nu a fost informat, o data ce a intrat in posesia biletului de avion.
6. Pretul biletului de avion include de regula taxele de aeroport. Exista inasa situatii, independente de vointa agentiei, in care, pe parcursul calatoriei i se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

7. Taxele de serviciu (comisioanele) aplicate de **First Class Travel** sunt incluse in tarifele biletelor de avion si pot varia de la o oferta la alta. **First Class Travel** isi rezerva dreptul de a decide ce taxe de serviciu aplica. Pentru serviciile suplimentare (incluzand, dar fara a se limita la: bagaje, locuri preferentiale, echipamente sportive, animale de companie etc. - atunci cand acestea sunt permise de compania aeriana), achizitionate ulterior emiterii biletelor de avion, **First Class Travel** isi rezerva dreptul de a aplica o taxa de serviciu.

#### 4. CONDITII DE ANULARE SI MODIFICARE

In eventualitatea modificarii unei rezervari (incluzand, dar fara a se limita la anulari, restituirii de sume, schimbari de nume), **First Class Travel** isi rezerva dreptul de a aplica anumite taxe pentru a acoperi costurile administrative care pot rezulta din aceasta actiune. Aceste taxe difera fata de taxele impuse direct de catre Furnizorul de Servicii Turistice.

In cazul anularii biletelor de avion/a serviciilor turistice din motive voluntare, taxa de serviciu perceputa de **First Class Travel** in momentul emiterii biletului/serviciilor turistice, nu se ramburseaza.

#### 5. BILETUL DE AVION

1. Biletul de avion este documentul, inscrisul sau conventia electronica in baza careia se efectueaza zborul. Biletul de avion este emis de agentie dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.
2. Pasagerul posesor al biletului de avion cumparat are obligatia de a-l pastra in stare buna si de a-l prezenta la imbarcare in vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de catre pasager nu il indreptateste pe acesta la primirea unui nou bilet, neefectuarea zborului din acest motiv cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde agentiei sau companiei nici un fel de despagubiri.
3. Conditiiile contractului si informatiile inscrite pe biletul de avion completeaza prezentele conditii generale. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia biletului de avion a luat la cunostinta de toate aceste informatii.

#### 6. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

1. Agentia este raspunzatoare de emiterea corecta a biletelor de avion si de informarea cu buna credinta a pasagerului asupra conditiilor aplicabile biletului de avion vandut.
2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afisarea la loc vizibil in agentie a prezentelor conditii generale de vanzare a biletelor de avion precum si prin prezentarea, la cererea expresa a pasagerului, a conditiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului in cauza, fara a fi nevoie de o semnatura a pasagerului care sa certifice ca a fost informat.
3. Pasagerul este obligat sa citeasca prezentele conditii generale afisate in agentie inainte de a cumpara biletul de avion. O data cumparat biletul de avion, se presupune ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate informatiile legate de biletul respectiv, el nemaiputind sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventuale despagubiri agentiei.
4. Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcarea pentru zbor cu cel putin 2 ore inainte de ora plecarii, pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare iar in cazuri speciale, conform informatiilor oferite de agentie.
5. Agentia nu este raspunzatoare si nu i se pot pretinde despagubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, in urmatoarele conditii:
  - pasagerul nu s-a prezentat la timp la imbarcare (2 ore inainte de ora plecarii inscrista pe bilet)

- pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa vizei de intrare pentru tara de destinatie, viza falsa, pasaport cu interdictie, etc) sau in situatia unui refuz nejustificat al autoritatilor de a permite calatoria.
  - alte imprejurari sau cazuri de forta majora, pe care agentia nu le putea prevedea sau evita.
6. Agentia nu este raspunzatoare pentru intarzieri sau modificari de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (ex. pierderi de bagaje), obligatii care cad direct in sarcina companiei. In astfel de situatii, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despagubi pasagerul in conformitate cu reglementarile internationale.
  7. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, regula presupune ca pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului si a taxelor de aeroport aferente. Daca regulile companiei permit conditii de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, in favoarea pasagerului.
  8. Pasagerul poate modifica biletul initial cumparat in conditiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz in parte. De regula, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului initial iar daca compania permite conditii mai avantajoase, agentia va aplica aceste conditii in favoarea pasagerului.
  9. Pasagerul nu poate utiliza numai parti componente ale zborului aferent biletului cumparat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se considera renuntare la bilet si i se aplica prevederile din prezentele conditii generale.
  10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terte persoane.
  11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.
  12. In situatia in care pasagerul, din vina sa, utilizeaza doar partial zborurile inscise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.
  13. Pasagerul are obligatia sa se informeze si sa se asigure ca detine toate actele legale necesare pentru a efectua calatoria (printre care dar nu numai: pasaport, viza, imputernicire, adeverinta de sanatate, procura notariala), agentia neavand nici o raspundere in fata pasagerului daca i se refuza imbarcarea sau intrarea in tara de destinatie din acest motiv. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei.
  14. Agentia va informa de buna credinta pasagerul asupra formalitatilor necesare calatoriei solicitate, conform informatiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare, dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului de avion.
  15. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau datorita unor modificari de orar, intirzieri ale zborurilor etc, imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.
  16. Datorita situatiei create prin cererile masive de azil politic sau ramanerile ilegale in tarile din Vest, autoritatile tuturor statelor, chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele tarilor respective in Romania, pot refuza fara explicatii sa permita trecerea frontierei, respectiv imbarcarea in avion a pasagerului. In astfel de situatii, agentiei nu i se pot solicita despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datoreaza faptei unui tert.
  17. In cazul in care pasagerului i se fura biletul de avion cumparat, pe baza de declaratie pe proprie raspundere si acte doveditoare de la Politie, el poate solicita agentiei emiterea unui duplicat dupa biletul respectiv, fara a plati costuri suplimentare.

## 7. RECLAMATII

1. Orice reclamatie legata de conditiile de zbor, pierderea sau deteriorarea bagajelor, intarzieri/anulari de zboruri se vor adresa de catre pasager direct companiei aeriene, din momentul emiterii biletului de avion contractul fiind considerat incheiat direct intre pasager si compania aeriana.

## 8. DISPOZITII FINALE

1. Prezentele conditii generale sunt realizate in conformitate si se completeaza cu prevederile CONVENTIEI DE LA VARSOVIA, in care Romania este parte semnatară, in conformitate cu prevederile art. 11, alineatul 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.
2. Afisarea in agentie a prezentelor conditii generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se considera ca pasagerul care a cumparat biletul de avion a luat la cunostinta despre continutul acestor conditii si el nu va mai putea invoca ulterior necunoasterea lor sau lipsa de informare.
3. Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.

# Conditii pachete turistice

## Oferte turistice de tip city-break

Fiind vorba despre o vacanta de weekend sau pentru un weekend prelungit, **First Class Travel** pune la dispozitia clientilor sai o modalitate foarte comoda de a-si personaliza vacanta. De regula, o oferta de tip city break oferita de **First Class Travel** este formata din urmatoarele servicii turistice: transport (se prefera avionul), cazare si optional masa, in functie de hotelul ales. Oferta este variata, pentru orice destinatie solicitata de client.

In scop de marketing si pentru a reduce din timpul de cautare separat al serviciilor turistice incluse intr-un city break, **First Class Travel** ofera clientilor sai posibilitatea de a vizualiza aceste servicii prezentate intr-un singur pachet oferta. Serviciile incluse intr-un city break pot fi achizitionate separat, fiind vorba de aceleasi servicii prezentate in oferta de pe site sau clientii pot solicita o oferta personalizata si in acest caz, serviciile turistice pot fi diferite de cele promovate pe site.

## Oferte turistice de tip tour operator

**First Class Travel** ofera clientilor sai servicii turistice sub forma de pachete chartere, circuite, croaziere sau orice alt serviciu promovat de agentiile de turism tour operatoare partenere.

Termenii si conditiile generale ale ofertelor de tip city break si tour operator

Termenii si conditiile rezervarii difera in functie de fiecare produs turistic inclus in oferta de tip city break si acestea depind de regulile impuse de partenerii furnizori de servicii turistice cu care colaboreaza **First Class Travel**. Mentionam ca rezervarile se vor face in functie de disponibilitatea acestora la partenerii **First Class Travel** si in functie de termenii si conditiile companiei, mentionate pe site-ul [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro) sau de catre operatorii **First Class Travel** pentru fiecare serviciu ales in parte.

**First Class Travel** nu-si asuma nici o responsabilitate pentru produsele si serviciile turistice oferite de Furnizorii de Servicii Turistice (cum sunt: liniile aeriene, hoteluri, companii de inchiriat masini,



altii ) si nu garanteaza in nici un fel (fie explicit sau implicit) acuratetea sau calitatea produselor si a serviciilor reflectate pe acest Site.

Orice rezervare efectuata online sau offline (telefonic, email sau direct in agentia **First Class Travel**) presupune acceptarea termenilor si conditiilor **First Class Travel** si a regulilor prevazute in contractul cu turistul (pentru ofertele de tip tour-operator).

## Conditii rezervari hoteluri

In cazul majoritatii hotelurilor, ora normala de check-in este 15:00 (in cazul hotelurilor din afara Romaniei) sau 18:00 (in cazul hotelurilor din Romania), iar check-out-ul se face pana la ora 11:00. Atentie! Aceste ore pot diferi de la un hotel la altul. Va rugam sa verificati aceste informatii pe site-ul [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro) sau sa consultati agentii **First Class Travel**.

In cazul in care sositi la hotel dupa ora de check-in indicata mai sus, camerele Dvs sunt retinute pana la ora 20:00 (ora locala) din data sosirii. Daca sositi la hotel dupa aceasta ora, va rugam sa specificati in rezervare (daca exista camp de observatii) sau sa ne aduceti la cunostinta de aceasta posibilitate, precizand si ora de sosire estimata. In cazul in care hotelul nu este instiintat de acest lucru, are dreptul de a revinde camerele.

### Legenda camera:

1. **Camera single** - contine un singur pat pentru o persoana;
2. **Camera dubla** - contine un pat dublu pentru 2 persoane;
3. **Camera twin** - contine 2 paturi de o persoana;
4. **Camera dubla/twin** in regim de single - contine un pat dublu sau 2 paturi si cazeaza o singura persoana;
5. **Camera tripla** - contine 3 paturi de cate o persoana sau un pat dublu pentru 2 persoane si un pat suplimentar pentru 1 persoana;
6. **Camera quadrupla** - contine fie 2 paturi duble, fiecare pentru 2 persoane, fie 4 paturi separate de 1 persoana, fie 1 pat dublu pentru 2 persoane si 2 paturi suplimentare de 1 persoana;
7. **Camera twin/dubla plus copil** - contine fie 2 paturi separate sau un pat dublu plus 1 pat suplimentar pentru copil, in functie de varsta indicate in rezervare. In unele cazuri, in functie de varsta, copilul imparte acelasi pat cu parintii. In cazul in care doriti pat explicit pentru copil, va sugeram sa efectuati cautarea doar pentru adulti, considerand copilul adult.

Copiii pana in 2 ani sunt considerati infanti si pentru a obtine un baby-cot pentru acestia, este necesara o confirmare din partea hotelului. Va rugam sa specificati daca doriti baby-cot in campul de observatii din rezervare (in cazul in care acesta exista) sau sa ne comunicati pe email, imediat dupa finalizarea rezervarii.

Alocarea camerelor catre turisti este facuta de catre unitatea de cazare (cu exceptia cazurilor in care este rezervata si achitata dinainte o anumita camera).

In cazul in care onorarea rezervarii nu este posibila (din motive bine intemeiate), unitatea de cazare (pentru rezervarile efectuate prin Furnizorii de Cazari sau **First Class Travel** - pentru alte rezervari) este obligata sa va ofere cazare intr-o alta unitate hoteliera, de aceeasi categorie sau superioara. In acest caz, turistul este obligat sa accepte una dintre alternative. In cazul evenimentelor speciale (targuri, expozitii, congrese, evenimente sportive, religioase sau politice, Sarbatori legale etc) rezervarile pot avea termeni si conditii speciale (numar minim de nopti, tarife mai mari, politica de anulare sau modificare a rezervarii speciala, termeni de plata etc).

Plata rezervarilor trebuie facuta in conformitate cu termenii si conditiile precizate in momentul efectuarii rezervarii. Nerespectarea acestora atrage dupa sine anularea rezervarii.

## Campanii de discount hoteluri **First Class Travel**

**First Class Travel** isi rezerva dreptul de a derula, in paralel, mai multe campanii de discounturi la ofertele de hotel, discounturile nefiind obligatoriu a fi aplicate la toate hotelurile. Discounturile sunt stabilite in functie de furnizorul de hoteluri si de politica de reduceri a **First Class Travel**.

Modul de calcul al ofertelor este urmatorul: tariful primit de la provider (pretul taiat) poate fi discountat cu mai multe procente. Astfel, clientii care rezerva de la **First Class Travel** doar cazarea pot beneficia de reduceri la o serie de hoteluri din baza noastra de date (procentul reducerii poate fi diferit pentru fiecare hotel in parte, in functie de locatie, categorie, provider etc).

## Conditii de anulare si modificare a rezervarii:

In functie de politica de anulare a rezervarii, anularea poate fi facuta in scris, catre **First Class Travel**. Cererea scrisa trebuie facuta de catre titularul rezervarii, de Luni pana Vineri intre orele 9-18, prin email, personal in agentie sau prin posta.

Politica de anulare aplicata fiecarei rezervari depinde de tipul de serviciu, de furnizorul de servicii turistice, de data de calatorie sau de alti factori indicati de Furnizorul de Servicii

Turistice. Politica de anulare va fi precizata in momentul efectuarii rezervarii, pe pagina cu detaliile rezervarii, in pagina de confirmare si in email-ul de confirmare a rezervarii. Atentie: va rugam sa cititi cu atentie termenii si conditiile anularii inainte de confirmarea rezervarii. Daca nu sunteti de acord cu politica de anulare impusa, rezervarea nu poate fi confirmata.

## Colectarea de review-uri

**First Class Travel** poate colecta review-uri (pareri despre hoteluri, destinatii, serviciile oferite de **First Class Travel** si partenerii sai) de la clientii sai, dupa ce acestia s-au intors din vacanta.

Clientii isi dau acordul asupra publicarii review-urilor pe site sau sa fie folosite offline de catre consultantii **First Class Travel** in vederea recomandarii de hoteluri/destinatii, asupra publicarii numelor persoanelor care au oferit review-ul si a datii acestora.

Review-urile pot fi colectate online, in sistemul de colectari review-uri disponibil pe site-ul [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro) sau offline (prin email sau telefon) de catre consultantii **First Class Travel**.

**First Class Travel** isi rezerva dreptul de a refuza anumite review-uri, in special cele cu limbaj vulgar. Inainte de publicarea review-urilor pe site, **First Class Travel** isi rezerva dreptul de a edita erorile gramaticale si de exprimare, fara a schimba sensul cuvintelor. Review-urile oferite de clienti devin proprietatea **First Class Travel** si nu pot fi publicate pe alte site-uri.

## Alti termeni si conditii generale aplicate serviciilor **First Class Travel**

### Politica de returnare a produselor

Conform OG 34/2014 , **First Class Travel** nu are o politica de returnare a produselor.

### Conditii de garantie/service

Înainte de a lansa comanda, clientul trebuie să fie de acord cu "Termenii și condițiile" **First Class Travel**. Existând diferențe între tipurile de servicii oferite, anume bilete de avion, hoteluri, city-break-uri, asigurări medicale de călătorie, rezervarea nu se poate efectua până la capăt dacă clientul nu bifează căsuța aferentă acceptării "Termenilor și condițiilor". Conform OG 34/2014, condițiile de garanție/service nu se aplică serviciilor rezervate pe site-ul [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro).

## Reclamații

Problema survenită în timpul sederii turistului, trebuie comunicată de urgență către **First Class Travel** pentru a o putea rezolva în timp util. De asemenea, orice reclamație trebuie făcută în scris către unitatea de cazare, iar o copie trebuie să ajungă la **First Class Travel** pe parcursul efectuării sejurului. Toate plângerile/reclamațiile vor fi cercetate și se va oferi un răspuns imediat după analizarea completă a situației prezentate.

Pentru rezolvarea cât mai rapidă, eficientă și pe cale amiabilă a eventualelor probleme aparute, vă rugăm să trimiteți mesajele dumneavoastră la adresa [office@firstclasstravel.ro](mailto:office@firstclasstravel.ro).

## Condiții de călătorie

Turistul este obligat să se informeze cu privire la condițiile de călătorie către țara de destinație, precum și de regimul vizelor și restricțiile impuse de către fiecare stat în parte pentru călătoria adulților, respectiv a minorilor. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă consultarea site-ului Poliției de Frontieră: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) și [www.mae.ro](http://www.mae.ro). În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile necesare în vederea efectuării călătoriei, Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

## Vize și vaccinuri

Vizele nu sunt incluse în tarifele afișate. Turistii sunt responsabili de obținerea acestora în timp util. De asemenea, turistii trebuie să se asigure că documentele de călătorie (pasaport sau carte de identitate) sunt valabile minim 6 luni de la data parasirii României.

Vaccinurile obligatorii pentru anumite destinații intra, de asemenea, în responsabilitatea turistului.

## Plata

Nu se acceptă alte modalități de plată în afara celor prezentate pe Site și nu ne asumăm nici o responsabilitate pentru sumele de bani trimise prin curierat.

În funcție de termenii și condițiile impuse de hoteluri, la momentul rezervării vi se poate cere plata integrală sau parțială a serviciului rezervat, iar plata va fi efectuată în contul **First Class Travel**.

În anumite cazuri, detaliile cartii dvs. de credit pot fi transferate către Furnizorul de Servicii Turistice; în acest caz, furnizorul în cauză va prelua plățile pentru rezervările dvs.

Plățile pentru hoteluri sunt efectuate în concordanță cu paragraful de mai sus.

**First Class Travel** sau Furnizorul de Servicii Turistice nu-și asumă nicio obligație de a emite biletele, voucher-ul sau alte documente de călătorie în cazul neplății integrale a serviciilor comandate. În orice situație, sunteți responsabil pentru plata sumelor aferente serviciilor turistice comandate. Plata se poate efectua cu principalele carti de credit recunoscute și prezentate detaliat pe Site (în subsolul acestuia), precum și virament sau numerar la sediul Agenției.

**First Class Travel** sau Furnizorul de Servicii Turistice isi rezerva dreptul de a incasa suplimentar orice taxe (sau comisioane) care pot sa apara la momentul rezervarilor prin cartile de credit. In acest caz veti fi informat despre comisioanele aplicabile. **First Class Travel** isi rezerva dreptul de a transfera costurile generate de penalizarile de charge back. Daca rezervarea dvs. este platita cu cartea de credit a unei alte persoane, ne rezervam dreptul de a cere o autorizatie scrisa din partea acelei persoane.

Informatia eronata despre adresa de posta electronica sau adresa de domiciliu (in cazul platilor online) se poate reflecta in anularea rezervarii, intarzierea livrarii documentelor de calatorie si poate determina cresterea tarifului confirmat. Va rugam sa va asigurati ca detaliile adresei dvs. de facturare se potrivesc cu cele de pe extrasul dvs. de cont.

In plus, pentru a minimiza efectele incercarii de fraudare a cartii dvs. de credit, inainte de a emite documentele de calatorie, ne rezervam dreptul de a efectua verificari aleatorii, de a cere dovada adresei dvs. si o copie a cartii de credit, precum si un extras de cont recent.

Toate tarifele si taxele pot fluctua datorita modificarii cursului de schimb.

## Transmiterea documentelor de calatorie

Documentele de calatorie aferente rezervarii (bilet de avion, voucher de calatorie sau factura) pot fi trimise prin posta electronica, la adresa introdusa in momentul initierii rezervarii, prin posta (la adresa specificata in momentul efectuării rezervării – doar in cazuri exceptionale) sau pot fi ridicate direct de la sediul nostru. Consultantii nostri va pot da oricand informatii detaliate, daca este necesar.

## Utilizarea Site-ului

**First Class Travel** nu este responsabila pentru aptitudinile Utilizatorului de a accesa ori utiliza Site-ul si nici pentru esecurile generate de carenta acestor aptitudini. **First Class Travel** nu garanteaza ca Site-ul nu poate fi afectat de virusi sau alte actiuni care pot genera defectiuni sau alte pierderi.

## Obligatiile utilizatorului

Utilizatorul intelege si se obliga sa respecte urmatoarele conditii:

1. Aveti varsta peste 18 ani si capacitatea legala de initia actiuni juridice
2. Va asumati responsabilitatea legala si financiara pentru toate tranzactiile efectuate in contul sau in numele dvs.
3. Garantati veridicitatea datelor furnizate. Responsabilitatea privind corectitudinea și acuratețea datelor pasagerilor, a persoanelor însoțitoare, a datelor de contact, cărților de credit sau a datelor de facturare utilizate în efectuarea unei rezervări vă revin în totalitate, Agentia neputând fi trasă la răspundere în cazul în care utilizatorului sistemului de plată i se aduce un prejudiciu ca urmare a nerespectării acestei prevederi.
4. Nu veti utiliza Site-ul in scopuri speculative, nu veti genera rezervari false sau frauduloase.
5. Este interzisa transmiterea materialelor politice, pornografice, rasiste sau a altor materiale care contravin legii.
6. Aveti obligativitatea de a nu altera, copia, transmite, distribui, vinde, afisa, licentia sau reproduce continutul Site-ului, cu exceptia utilizarii in scop personal si necomercial a unei singure copii a informatiei continute in Site.
7. **First Class Travel** nu asigura nici o garantie cu privire la aranjamentele documentelor de calatorie (pasapoarte, vize, vaccinuri necesare etc.), si nici faptul ca informatia de pe Site este actualizata. Drept urmare, este responsabilitatea Utilizatorului de a se asigura ca va calatori in conformitate cu masurile aplicabile acestor documente de calatorie.

## Newsletter

Puteti subscrie la newsletter-ul First Class Travel, care va fi trimis catre adresa dvs. de e-mail si va include oferte comerciale, noutati si oferte speciale precum si alte informatii de interes turistic.

## Interzicerea accesului pe Site

**First Class Travel** isi rezerva dreptul de a va interzice oricand accesul pe Site fara o notificare prealabila.

## Responsabilitatea **First Class Travel**

**First Class Travel** nu este responsabila pentru pierderile indirecte rezultate din prevederile acestui contract, din utilizarea defectuoasa a Site-ului sau a serviciilor turistice rezervate si achizitionate de pe Site.

Au prioritate informatiile primite in agentie sau prin corespondenta e-mail. Ofertele sunt valabile strict la momentul comunicarii acestora. **First Class Travel** nu este responsabila pentru pierderile directe si/sau indirecte suferite de utilizator cauzate de, dar fara a se limita la: posibile diferente de tarif, lipsa de disponibilitate, precum si orice alte informatii incorecte comunicate si/sau preluate de la companiile aeriene si/sau hoteliere sau de catre toti si/sau oricare dintre societatile partenere care furnizeaza servicii turistice prin intermediul **www.firstclasstravel.ro**).

**First Class Travel** isi rezerva dreptul sa nu furnizeze serviciile turistice a caror tarife au fost afisate in mod eronat. In cazul aparitiei, respectiv afisarii unor posibile erori de tarifare, utilizatorul este de acord sa renunte la toate si orice pretentii impotriva **First Class Travel**, urmand ca in cel mai scurt timp posibil **First Class Travel** sa returneze sumele achitate de utilizator.

**First Class Travel** este responsabila doar pentru pierderile directe a caror valoare nu va depasi tariful total al serviciilor turistice achizitionate.

**First Class Travel** nu poate garanta furnizarea neintrerupta a Site-ului si nu poate fi facuta raspunzatoare de pierderile de orice natura suferite ca urmare a acestui fapt, inclusiv a unor profituri nerealizate. Agentia nu este responsabila pentru inadvertente, erori sau omisiuni in cadrul informatiilor furnizate de catre partenerii comerciali ai Agentiei, precum si pentru corectitudinea si exactitatea acestor informatii. In mod expres, Utilizatorii Site-ului sunt de acord sa exonereze de raspundere Agentia pentru orice actiune judiciara sau extrajudiciara, care provine ca urmare a utilizarii incorecte sau frauduloase a Site-ului. Pentru caz de forta majora, First Class Travel si/sau operatorii, directorii, angajatii, sucursalele, filialele si reprezentantii sai, sunt exonerati total de raspundere. Cazurile de forta majora includ, dar nu se limiteaza la, erori de functionare ale echipamentului tehnic al agentiei, lipsa functionarii conexiunii la internet, lipsa functionarii conexiunilor de telefon, virusii informatici, accesul neautorizat in sistemele Site-ului, erorile de operare, greva etc. Utilizatorii sunt de acord sa protejeze si sa asigure Agentia si/sau pe operatorii, directorii, angajatii, sucursalele, filialele si reprezentantii sai de si impotriva oricaror cereri, pretentii, actiuni, impuneri, pierderi, daune, costuri (incluzand, fara nici un fel de limitare, onorariile avocatilor), cheltuieli, judecati, decizii, amenzi, regularizari sau alte obligatii rezultate sau relationate cu orice alta actiune a Utilizatorului in legatura cu utilizarea serviciilor site-ului [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro) sau orice alt aspect relationat serviciilor [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro).

## Legaturi catre alte Site-uri

Acest Site poate contine legaturi catre alte pagini web externe si operate de alte parti implicate. **First Class Travel** nu are nici un control al acestor pagini web si nu isi asuma nicio responsabilitate in legatura cu acuratetea, integritatea sau calitatea acestor pagini web ale partilor implicate.

Continutul acestor pagini web externe nu reflecta produsele, serviciile sau informatiile furnizate de **First Class Travel**. Orice opinii referitoare la continutul acestor pagini web externe vor trebui redirectionate catre administratorii paginilor in cauza.

## Forta Majora sau Insolventa Furnizorului de Servicii Turistice

**First Class Travel** nu este responsabila in cazul petrecerii unor evenimente cauzate de forta majora sau in cazul in care furnizorul de servicii turistice intra in insolventa. Evenimentele majore includ, dar fara a se limita, interventii guvernamentale, razboaie, rapiri, incendii, inundatii, accidente, furtuni, greve, atacuri teroriste etc. care pot afecta **First Class Travel** sau furnizorii sai.

## Rata de schimb

Ratele de schimb cotate pe Site sunt provenite din mai multe surse si pot sa nu fie intotdeauna actualizate zilnic. Este obligatoriu sa verificati ratele de schimb din ziua in care efectuati rezervarea.

Atunci cand furnizorii nu impun, direct sau indirect, alte conditii, rata de schimb la care se face conversia Ron-Eur este cursul BNR din ziua platii, la care se adauga un comision de schimb valutar de 2%.

## Modificari asupra Site-ului

**First Class Travel** poate modifica design-ul sau continutul Site-ului, inclusiv disponibilitatea furnizorilor serviciilor turistice, baza de date, precum si alte caracteristici ale Site-ului.

## Copyright si Marca Inregistrata

Copyright-ul, drepturile de proprietate si continutul Site-ului sunt rezervate de catre **First Class Travel**. Materialul continut pe Site este proprietatea **First Class Travel** sau a afiliatilor sai, exceptand cazul in care sunt recunoscute ca apartinand altor parti implicate.

Numele **First Class Travel**, precum si celelalte marci, logo-uri sau elemente grafice continute in Site sunt marci inregistrate ale **First Class Travel** sau ale afiliatilor sai. Alte nume de companii, produse sau servicii care apar pe Site pot fi marci inregistrate ale respectivilor proprietari.

## Confidentialitate

Sunteti de acord cu utilizarea informatiilor dvs. personale de catre **First Class Travel** sau a afiliatilor si a altor parti implicate, in concordanta cu termenii si in scopul declarat stipulat in Politica de confidentialitate a **First Class Travel**.

## Politica de Securitate

**First Class Travel** utilizeaza tehnologie securizata pentru a proteja informatiile dvs. personale si tranzactiile financiare. **First Class Travel** se conformeaza procedurilor si standardelor de securitate stipulate in Politica de Securitate a **First Class Travel**. Achizițiile online nu mai sunt de mult o noutate. Daca veti alege sa platiti cu cartea de credit, detaliile cartii dvs. de credit sunt criptate in timpul tranzactiei, determinand o securitate marita. Pentru asigurarea securității tranzacțiilor, First Class Travel folosește o **platformă securizată** furnizată de Netopia SRL (Mobilpay) Bucuresti.

## Modificari ale Termenilor si Conditilor

**First Class Travel** isi rezerva dreptul de a modifica sau actualiza oricand Termenii si Conditile referitoare la utilizarea acestui Site, fara notificare prealabila catre Utilizatori. Versiunea actuala a Termenilor si Conditilor va fi afisata pe Site din data in care modificarile intra in vigoare. Continuarea utilizarii acestui Site dupa publicarea acestor modificari va constitui acceptul dvs. cu privire la aceste modificari. Clientul are obligatia de a citi Termenii și condițiile înainte de efectuarea rezervării, iar prin acceptarea lor este legat de dispozițiile valabile la data efectuării rezervării.

First Class Travel își rezervă dreptul de a anula în unele cazuri plata unui turist și a renunța la contract, restituind plățile efectuate (dacă există), fără a justifica o astfel de acțiune.

Acesti Termeni si Conditii reprezinta contractul intre Utilizator si **First Class Travel** si este guvernate de legile din Romania. În cazul în care anumite aspecte nu sunt reglementate în prezentul Statut, acestea sunt supuse Codului Civil și legilor române în vigoare.

In cazul existentei unor litigii, instanta judecatoreasca competenta este considerata instanta municipiului Oradea.