

## TERMENI DE UTILIZARE

### Contract intre Utilizator si **Estella Travel SRL**

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

#### Site

Site-ul va este oferit de **Estella Travel SRL**, cu sediul in mun. Brasov, str. Carpenului nr, 16, tel 0740099980, 0368881512/ si punct de lucru: mun. Brasov, str. Toamnei nr. 10, bl.1, sc. E, ap.4.

Va rugam sa notati ca toata corespondenta privind Serviciul de Relatii cu Clientii va trebui trimisa la adresa mun. Brasov, str. Toamnei nr. 10, bl.1, sc. E, ap.4

### Acceptarea Termenilor si Conditiiilor

Utilizand acest Site sau comandand serviciile turistice prin intermediul e-mail, telefon, 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 ESTELLA TRAVEL

**ESTELLA 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 pachetele turistice, tarifele de pe site sunt informative si se pot modifica oricand. Cererile de rezervare efectuate pe site nu va garanteaza blocarea locurilor si a tarifelor. Dupa efectuarea cererii pe site, un agent **ESTELLA TRAVEL** va confirma tariful pe email sau telefonic.

**ESTELLA TRAVEL** actioneaza ca si agent pentru terti furnizori cum sunt: companiile aeriene acreditate IATA, hoteluri, altii (Furnizori de Servicii Turistice). **ESTELLA 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

**ESTELLA 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.

**ESTELLA TRAVEL** nu garanteaza ca informatia de pe Site (incluzand, dar fara limitare, tarifele, descrierile sau datele) 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

**ESTELLA 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 [contact@estellatravel.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 **ESTELLA TRAVEL**. Daca cererea dvs. va fi acceptata, veti primi un e-mail de confirmare de la **ESTELLA 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 **ESTELLA 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 additional 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 **ESTELLA 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 anulara rezervarii dvs. de zbor.

### Conditii bilete de avion

#### Rezervarea biletelor de avion

Rezervarea biletelor de avion se poate face online, 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 **ESTELLA TRAVEL**.

Pentru anumite zboruri (low cost, combinatii de companii aeriene de linie si low cost, alte combinatii de 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 **ESTELLA TRAVEL**. Acestia va vor comunica disponibilitatea locurilor si tariful biletelor care se pot confirma.

Pentru emiterea biletelor de avion, este necesara plata efectuarii acestora. **ESTELLA TRAVEL** va pune la dispozitie o multitudine de modalitati de plata, in functie de conditiile impuse de fiecare companie in parte.

In momentul efectuarii rezervarii, vi se vor comunica termenele de plata puse la dispozitie de companiile aeriene. Pentru rezervarile de linie, cele mai multe companii de linie solicita ca plata biletelor sa fie facuta in maxim 24 pana la 48 ore, timp in care **ESTELLA TRAVEL** va garanteaza disponibilitatea locurilor si a tarifelor. Aceste informatii le veti gasi disponibile pe pagina si in email-ul de confirmare a rezervarii.

Daca plata nu este efectuata in intervalul comunicat, compania aeriana isi rezerva dreptul de a anula biletele automat.

Pentru biletele low cost, nu se pot efectua rezervari fara ca plata sa fie inregistrata in conturile **ESTELLA TRAVEL**, prin urmare **ESTELLA TRAVEL** nu va garanteaza rezervarea locurilor si a tarifelor comunicate in momentul cererii de rezervare. Acestea vor fi garantate doar dupa ce plata este efectuata si biletele sunt emise.

Atentie: intre momentul efectuarii cererilor de rezervare pe site, e-mail sau telefonic si momentul achitarii biletelor de avion si vizualizarii platii in contul **ESTELLA TRAVEL** de catre angajatii sai, pot aparea modificari de tarife sau locurile pot sa nu mai fie disponibile. In aceste situatii, **ESTELLA TRAVEL** va anunta pasagerii si vor comunica urmatorul tarif sau vor propune variante noi de zbor care sa satisfaca nevoile acestora.

### Anulari / Modificari

In cazul in care doriti anularea sau modificarea serviciului rezervat sau achizitionat (si Furnizorul de Servicii Turistice permite acest lucru), este responsabilitatea dvs. de a informa in scris sau telefonic **ESTELLA TRAVEL** despre intentiile dvs. In anumite cazuri, este posibil sa nu puteti anula / modifica anumite servicii turistice sau va trebui sa respectati anumite cerinte pentru aceste actiuni. **ESTELLA TRAVEL** sau Furnizorul de Servicii Turistice accepta toate formele de cereri scrise. **ESTELLA TRAVEL** sau Furnizorul de Servicii Turistice nu pot anula / modifica serviciul turistic inainte de a primi cererea dvs. ferma. Puteti anula rezervarea dvs. prin intermediul Site-ului in concordanta cu termenii si conditiile Furnizorului de Servicii Turistice.

In eventualitatea modificarii unei rezervari (incluzand, dar fara a se limita, anulari, restituiri de sume, schimbari de nume), **ESTELLA 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 **ESTELLA TRAVEL** in momentul emiterii biletului/serviciilor turistice, nu se ramburseaza.

In caz de forta majora si nu numai, compania aeriana poate anula sau intarzia zborul, precum si sa anuleze rezervarea fara a notifica in prealabil Pasagerul, urmand ca banii sa ii fie restituiti pasagerului sau sa i se propuna noi variante de zbor. In toate aceste cazuri, pasagerul fie va fi informat direct de compania aeriana, fie de catre reprezentatii **ESTELLA TRAVEL**.

### Bagaje

Fiecare companie aeriana are propriile reguli de transport a bagajelor. Aceste informatii va sunt prezentate pe site, in timpul procesului de rezervare sau de catre consultantii **ESTELLA TRAVEL**, prin e-mail sau telefonic.

Pentru unele companii aeriene, bagajul de mana si/sau cala este inclus in tariful comunicat pe site. Pentru companiile low cost si pentru unele companii de linie, bagajele sunt taxate separat fata de pretul biletelor si aceste informatii va vor fi furnizate in timpul procesului de rezervare. Bagajele pot fi achizitionate in momentul efectuarii rezervarii sau ulterior emiterii biletelor de avion, dar nu mai tarziu de efectuarea check-in-ului.

Fiecare companie aeriana are dimensiuni diferite (nr. de kilograme sau lungime/latime/inaltime) pentru bagajele de mana sau de cala. In cazul in care nu va incadrati in aceste dimensiuni, compania aeriana are dreptul de a va 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, **ESTELLA TRAVEL** va recomanda sa efectuati check-in-ul online. Informatiile despre efectuarea check-in-ului online va vor fi comunicate de agentii **ESTELLA TRAVEL** in momentul efectuarii rezervarii.

## Campanii de discount bilete de avion **ESTELLA TRAVEL**

**ESTELLA 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 **ESTELLA 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.

Discounturile sau cupoanele de reduceri nu se aplica si clientilor care fac rezervari in urma cautarilor de bilete de avion efectuate pe site-uri de comparatii (Ex: Skyscanner etc.).

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

Societatea Comerciala **Estella Travel SRL** 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 **Estella Travel SRL - 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 si a intrat in posesia acestuia. 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.
3. Pasagerul poate plati biletul de avion in RON (Lei), EUR, 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 inscris.
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 inscris 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 înainte de a cumpara respectivul bilet. După 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 insa 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 **ESTELLA TRAVEL** sunt incluse in tarifele biletelor de avion si pot varia de la o oferta la alta. **ESTELLA 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, **ESTELLA TRAVEL** isi rezerva dreptul de a aplica o taxa de serviciu in cuantum de 5 euro/pasager/segment de zbor.

#### 4. CONDITII DE ANULARE SI MODIFICARE

In eventualitatea modificarii unei rezervari (incluzand, dar fara a se limita, anulari, restituirii de sume, schimbari de nume), **ESTELLA 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 **ESTELLA TRAVEL** in momentul emiterii biletului/serviciilor turistice, nu se ramburseaza.

#### 5. BILETUL DE AVION

1. Biletul de avion este documentul, in scris 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 inscrise 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 emiteria 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. Biletul de avion, o data cumparat, 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 inscrisa pe bilet)
  - pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza 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 inscrise 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 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, cu acordul companiei aeriene pentru care s-a emis biletul.

## 7. RECLAMATII

1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris, in termen de maximum 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.
2. Reclamatiiile care nu sunt facute in scris nu vor fi luate in considerare.
3. Agentia va transmite reclamatia respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar solutia data va fi aceea data de compania aeriana, in calitate de proprietara a biletului. Agentia va informa pasagerul despre solutia data de companie reclamatiei, in scris, in termen de 3 zile de la primirea raspunsului de la companie. In situatia in care pasagerul nu este multumit cu raspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.
4. Pasagerul va fi despagubit direct de catre compania aeriana in toate cazurile in care aceasta decide acest lucru, agentia nefiind obligata sa intermedieze astfel de despagubiri.
5. Orice reclamatie se va face de catre pasager in conformitate cu prezentele conditii generale de vanzare a biletelor de avion.

## 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, aliniatul 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 si oferte de tip city break si tour operator

### Oferte turistice de tip city-break

Fiind vorba despre o vacanta de weekend sau pentru un weekend prelungit, **ESTELLA 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 **ESTELLA 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, **ESTELLA 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

**ESTELLA TRAVEL** ofera clientilor sai spre revanzare servicii turistice de tip tour operator (chartere, circuite, croaziere sau orice alt serviciu promovat de agentile de turism tour operator partener).

### 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 **ESTELLA TRAVEL**. Mentionam ca rezervarile se vor face in functie de disponibilitatea acestora la partenerii **ESTELLA TRAVEL** si in functie de termenii si conditiile companiei, mentionate pe site-ul [www.estellatravel.ro](http://www.estellatravel.ro) sau de catre operatorii **ESTELLA TRAVEL** pentru fiecare serviciu ales in parte.

**ESTELLA 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 **ESTELLA TRAVEL**) presupune acceptarea termenilor si conditiilor **ESTELLA 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 14:00, 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.estellatravel.ro](http://www.estellatravel.ro) sau sa consultati agentii **ESTELLA TRAVEL**.

In cazul in care sositi la hotel dupa ora de check-in indicata mai sus, camerele Dvs sunt retinute pana la ora 18:00 (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 pentru o 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 **ESTELLA TRAVEL** - pentru alte rezervari) este obligata sa va ofere cazare intr-o alta unitate hoteliera, de aceeaasi 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 ESTELLA TRAVEL**

**ESTELLA 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 **ESTELLA 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 **ESTELLA 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 **ESTELLA TRAVEL**. Cererea scrisa trebuie facuta de catre titularul rezervarii, de Luni pana Vineri intre orele 9:30-18:00, prin email, fax sau 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](#)

**ESTELLA TRAVEL** poate colecta review-uri (pareri despre hoteluri, destinatii, serviciile oferite de **ESTELLA 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 **ESTELLA 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.estellatravel.ro** sau offline (prin email sau telefon) de catre consultantii **ESTELLA TRAVEL**.

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

### **Alti termeni si conditii generale aplicate serviciilor ESTELLA TRAVEL**

#### [Politica de returnare a produselor](#)

Conform OG 34/2014 , **ESTELLA TRAVEL** nu are o politica de returnare a produselor.

#### [Conditii de garantie/service](#)

Inainte de a lansa comanda, clientul trebuie sa fie de acord cu "Termenii si conditiile" **ESTELLA TRAVEL**. Existand diferente intre tipurile de servicii oferite, anume bilete de avion, hoteluri, city-break-uri, asigurari medicale de calatorie, rezervarea nu se poate efectua pana la capat daca clientul nu bifeaza casuta aferenta acceptarii "Termenilor si conditiilor". Conform OG 34/2014, conditiile de garantie/service nu se aplica serviciilor rezervate pe site-ul **www.estellatravel.ro**.

#### [Reclamatii](#)

Problema survenita in timpul sederii turistului, trebuie comunicata de urgenta catre **ESTELLA TRAVEL** pentru a o putea rezolva in timp util. De asemenea, orice reclamatie trebuie facuta in scris catre unitatea de cazare, iar o copie trebuie sa ajunga la **ESTELLA TRAVEL** in maxim 2 zile de la incheierea

sejurului. Toate plangerile/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 apărute, vă rugăm să trimiteți mesajele dumneavoastră la adresa [colentina@estellatravel.ro](mailto:colentina@estellatravel.ro)

### 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 părăsirii 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 **ESTELLA TRAVEL**, hotelului sau a reprezentantului acestuia.

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

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

**ESTELLA TRAVEL** sau Furnizorul de Servicii Turistice nu-și asumă nicio obligație de a emite biletele, voucher-ul sau alte documente de călătorie în cazul neplatii 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).

**ESTELLA TRAVEL** sau Furnizorul de Servicii Turistice își rezervă dreptul de a încasa suplimentar orice taxe (sau comisioane) care pot să apară la momentul rezervărilor prin cartile de credit. În acest caz veți fi informat despre comisioanele aplicabile. **ESTELLA TRAVEL** își rezervă dreptul de a transfera costurile generate de penalizările de charge back. Dacă rezervarea dvs. este plătită cu cartea de credit a unei alte persoane, ne rezervăm dreptul de a cere o autorizație scrisă din partea acelei persoane.

În cazul în care emitentul cartii dvs. de credit o cere, **ESTELLA TRAVEL** sau Furnizorul de Servicii Turistice își rezervă dreptul de a trimite biletele, voucher-ele sau alte documente de călătorie la adresa dvs. declarată la momentul emiterii cartii de credit. Informația eronată despre această adresă se poate reflecta în anularea rezervării, întârzierea livrării documentelor de călătorie și poate determina creșterea tarifului confirmat. Vă rugăm să vă asigurați că detaliile adresei dvs. de facturare se potrivesc cu cele de pe extrasul dvs. de cont.

În plus, pentru a minimiza efectele încercării de fraudare a cartii dvs. de credit, înainte de a emite documentele de călătorie, ne rezervăm dreptul de a efectua verificări aleatorii, de a cere dovada adresei dvs. și o copie a cartii de credit, precum și un extras de cont recent.

Toate tarifele și taxele pot fluctua datorită modificării cursului de schimb.

Pentru mai multe detalii legate de plăți vă rugăm să accesați zona de Întrebări frecvente.

## Modalitati de plata

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 efectuarii rezervarii) sau pot fi ridicate direct de la sediul nostru. Consultantii nostri va pot da oricand informatii detaliate, daca este necesar.

## Utilizarea site-ului

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

## Obligatiile utilizatorului

Sunteti de acord sa respectati urmatoarele obligatii incluzand (fara a se limita):

1. responsabilitatea financiara pentru toate tranzactiile efectuate in contul sau numele dvs.
2. aveti varsta peste 18 ani si capacitatea legala de initia actiuni juridice
3. garantarea veridicitatii datelor furnizate despre dvs. sau membrii familiei dvs.
4. neutilizarea Site-ului in scopuri speculative, a generarii de rezervari false sau frauduloase
5. Interzicerea transmiterii materialelor politice, pornografice, rasiste sau a altor materiale care contravin legii
6. 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 continuta in Site
7. **ESTELLA 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 **ESTELLA TRAVEL**, care va va fi trimis catre adresa dvs. de e-mail si va include noutati si oferte speciale precum si alte informatii.

## Interzicerea accesului pe site

**ESTELLA TRAVEL** isi rezerva dreptul de a va interzice oricand accesul pe Site fara o notificare prealabila.

## Responsabilitatea Estella Travel SRL

**ESTELLA 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.

**ESTELLA 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.estellatravel.ro**).

**ESTELLA 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 tarificare, utilizatorul este de acord sa renunte la toate si orice pretentii impotriva **ESTELLA TRAVEL**, urmand ca in cel mai scurt timp posibil **ESTELLA TRAVEL** sa returneze sumele achitate de utilizator.

**ESTELLA TRAVEL** este responsabila doar pentru pierderile directe a caror valoare nu va depasi tariful total al serviciilor turistice achizitionate (exceptand cazurile de deces sau accidente personale a caror valoare nu are limita).

**ESTELLA 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.

#### [Legaturi catre alte site-uri](#)

Acest Site poate contine legaturi catre alte pagini web externe si operate de alte parti implicate. **ESTELLA TRAVEL** nu are nici un control sau asociere cu aceste 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 **ESTELLA 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](#)

**ESTELLA 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 **ESTELLA 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.

#### [Modificari asupra site-ului](#)

**ESTELLA 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 **Estella Travel SRL**. Materialul continut pe Site este proprietatea Estella Travel SRL sau a afiliatilor sai, exceptand cazul in care sunt recunoscute ca apartinand altor parti implicate.

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

### Confidentialitate

Termenii politicii de confidentialitate a **ESTELLA TRAVEL** sunt prevazuti in acesti Termeni si Conditii. Sunteti de acord cu utilizarea informatiilor dvs. personale de catre **ESTELLA TRAVEL** sau a afiliatilor si a altor parti implicate, in concordanta cu termenii si in scopul declarat stipulat in Politica de confidentialitate a **ESTELLA TRAVEL**.

### Politica de securitate

**ESTELLA TRAVEL** utilizeaza tehnologie securizata pentru a proteja informatiile dvs. personale si tranzactiile financiare. **ESTELLA TRAVEL** se conformeaza procedurilor si standardelor de securitate stipulate in Politica de Securitate a **ESTELLA TRAVEL**. Achizitiile 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. **ESTELLA TRAVEL** utilizeaza tehnologia Secure Socket Layer (SSL) care asigura proceselor de achizitionare online prin intermediul cartii de credit, o securitate marita.

### Modificari ale termenilor si conditiilor

**ESTELLA TRAVEL** isi rezerva dreptul de a modifica sau actualiza oricand Termenii si Conditii referitoare la utilizarea acestui Site, fara notificare prealabila catre Utilizatori. Versiunea actuala a Termenilor si Conditiiilor 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.

Legea guvernanta Acesti Termeni si Conditii reprezinta contractul intre Utilizator si **ESTELLA TRAVEL** si este guvernat de legile din Romania. In cazul existentei unor litigii, instanta judecatoreasca competenta este considerata instanta municipiului Brasov. In cazul existentei unor litigii, va fi luata in considerare varianta in limba romana a termenilor si conditiilor.