

Termeni și Condiții

Site-ul web www.gotravel.ro, precum și întreg conținutul acestuia sunt proprietatea exclusivă a **Sunmedair Travel & Tourism Services SRL**, cu sediul în București, str. Lt. Al. Păulescu, nr. 31, sector 2, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/1161/2001, cod unic de înregistrare 13683142.

Nici o parte din acesta nu poate fi reprodusă, total sau parțial, fără acordul expres al Sunmedair Travel & Tourism Services SRL.

Prezentele condiții reprezintă un contract între utilizatorul site-ului www.gotravel.ro și Sunmedair Travel & Tourism Services SRL ce privește atât utilizarea site-ului web cât și achiziționarea de servicii turistice prin intermediul acestuia de către utilizatori.

1. DEFINIREA TERMENILOR

- 1.1. Site – pagina de internet www.gotravel.ro prin intermediul căruia operează furnizarea de servicii turistice.
- 1.2. Utilizator – orice persoană fizică sau juridică care accesează site-ul www.gotravel.ro, indiferent de scopul avut.
- 1.3. Furnizor de servicii turistice – orice furnizor de cazare, transport, închiriere auto (rent-a-car) etc.
- 1.4. Turist – orice persoană fizică sau juridică care accesează site-ul și efectuează o rezervare.
- 1.5. Go Travel – marca sub care activează pe piață Sunmedair Travel & Tourism Services SRL.

2. ACCEPTAREA TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR

2.1. Prin utilizarea acestui site sau prin comandarea serviciilor turistice promovate pe acest site, Utilizatorul își dă acordul implicit cu privire la termenii și condițiile site-ului. Acceptarea termenilor și a condițiilor reprezintă expresia voinței personale și constituie o obligație legală între Utilizator și Sunmedair Travel & Tourism Service SRL. În cazul în care utilizatorul nu este de acord cu termenii și condițiile site-ului, acesta trebuie să înceteze utilizarea site-ului.

3. COPYRIGHT

- 3.1. Design-ul și conținutul site-ului www.gotravel.ro și a newsletter-ului Go Travel sunt proprietatea intelectuală a Sunmedair Travel & Tourism Service SRL. Orice încercare de copiere, înstrăinare sau fraudă se pedepsește conform legislației în vigoare.
- 3.2. Reproducerea conținutului site-ului www.gotravel.ro se poate face numai cu acordul expres al Sunmedair Travel & Tourism Services SRL.

4. UTILIZAREA SITE-ULUI

- 4.1. Go Travel nu este responsabilă pentru aptitudinile Utilizatorului de accesare sau de utilizare a site-ului și nici pentru eventualele greșeli ale utilizatorului în accesarea și utilizarea site-ului.
- 4.2. Go Travel nu garantează că site-ul nu poate fi afectat de programe malware care pot genera defecțiuni sau alte pierderi.

5. SERVICIILE OFERITE PE SITE

- 5.1. Go Travel își propune să reinventeze conceptul de vacanță prin înțelegerea nevoilor clienților, așteptărilor acestora și, nu în ultimul rând, prin adaptarea ofertei la aceste exigențe, prin punerea la dispoziția utilizatorilor a serviciilor de achiziționare bilete de avion, cazare în țară și în străinătate, organizare de evenimente (incentive trips, teambuilding's, conferințe, lansări de produse, etc.) rent-a-car, pachete de vacanță în țară și în străinătate.
- 5.2. Rezervările și vânzările de bilete de avion se supun Condițiilor Generale de rezervare și de vânzare, la care se adaugă prevederile prezentului contract.

5.3. Go Travel acționează ca și agent pentru terți furnizori, astfel cum aceștia au fost definiți în art. 1.3. și nu își asumă responsabilitatea pentru produsele și serviciile oferite de aceștia. Go Travel nu garantează acuratețea sau calitatea produselor și a serviciilor apărute pe site.

5.4. Informațiile publicate pe site-ul www.gotravel.ro sunt informații generale, cu scop consultativ. Datele și informațiile prezentate pe acest site nu reprezintă recomandări, garanții, consultanță sau angajament din partea Go Travel.

5.5. Eventualele neconcordanței sau erori care pot apărea pe conținutul site-ului nu implică nici o răspundere, indiferent de natură pentru Sunmedairi Travel & Tourism Services SRL.

6. POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE

6.1. Go Travel respectă în totalitate legislația privind securitatea datelor cu caracter personal ale Utilizatorului și se angajează să nu închirieze, vândă sau înstrăineze sub nici o formă datele Utilizatorilor unor terțe părți, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege sau la solicitarea expresă a unor organisme de stat.

6.2. Prin accesarea și utilizarea site-ului, Utilizatorul își manifestă acordul pentru reținerea informațiilor în baza de date Go Travel și utilizarea acestora în scopul facilitării accesului pe site, precum și de îmbunătățire produselor și serviciilor furnizate.

7. CONTRACTUL DE SERVICII TURISTICE

7.1. Orice rezervare efectuată pe site-ul www.gotravel.ro va fi considerată intenția utilizatorului de a achiziționa un anumit produs sau serviciu turistic.

7.2. Acceptarea cererii de rezervare va fi transmisă prin e-mail de către Go Travel. De la momentul recepționării e-mailului va intra în vigoare prezentul contract.

7.3. Serviciile turistice publicate pe site-ul www.gotravel.ro au în vedere disponibilitatea furnizorilor de servicii turistice indicați la art. 1.3. Termenii și condițiile Furnizorului de Servicii Turistice sunt adiționale termenilor și condițiilor acestui site și pot include proceduri de plată, obligații ale părților, condiții de anulare, modificare ale rezervărilor, restituiri de bani sau alte restitucții.

7.4. Utilizatorul are obligația să se informeze cu privire la taxele impuse de anumite companii, cum este cazul taxei transit-without-visa, precum și cu privire la costurile care pot apărea în momentul transferurilor de la un aeroport/terminal la altul, taxele locale ale unităților de cazare.

7.5. În cazul „cererilor speciale/special requests”, Go Travel are obligația de a transmite Furnizorului de Servicii Turistice aceste cereri, însă nu garantează confirmarea lor. Utilizatorul are obligația de a reconfirma direct cu Furnizorul de Servicii Turistice îndeplinirea tuturor serviciilor speciale.

7.6. Utilizatorul are obligația de a citi cu atenție toate condițiile aplicabile ofertelor speciale identificate în conținutul site-ului. În acest caz Utilizatorul va trebui să ia legătura cu reprezentanții Go Travel pentru detalii complete.

7.7. În cazul în care Utilizatorul este înscris într-un program de fidelitate a unui companii aeriene, acesta poate introduce detaliile cărții de fidelitate, la momentul rezervării zborului. Utilizatorul are obligația de a verifica termenii și condițiile programelor de fidelitate, astfel cum acestea sunt impuse de furnizor. Pentru orice nelămuriri Utilizatorul trebuie să contacteze furnizorul la care este înscris.

7.8. Utilizatorul este direct responsabil pentru respectarea condițiilor impuse de furnizorul serviciilor turistice referitoare la îmbarcarea, reconfirmarea zborurilor sau a oricăror alte nereguli. Timpul minim de îmbarcare anterior plecării recomandat de companiile aeriene este de 120 min în cazul zborurilor internaționale și de 90 min în cazul zborurilor interne. Utilizatorul trebuie să verifice politica de reconfirmare a zborului practică de unele companii aeriene, respectiv să reconfirme zborul cu cel puțin 72 ore înainte de plecare.

7.9. Utilizatorul trebuie să folosească cupoanele biletului de avion în ordine consecutivă.

7.10. În cazul nerespectării acestor prevederi, compania aeriană își rezervă dreptul de a anula biletul în cauză.

8. PREȚURI

8.1. Prețurile (tarifele) publicate pe site-ul www.gotravel.ro sunt exprimate în EURO (€), USD (\$) sau RON, după caz, și sunt valabile la data publicării, pentru perioadele specificate. Pentru fiecare pachet sau serviciu este prezentat prețul sau tariful pe aceeași pagină cu descrierea.

8.2. Prețul afișat reprezintă costul locului în cameră dublă pe întreg sejurul, în funcție de pachetul turistic ales. Pentru rezervarea camerelor single, pentru suplimentarea de persoane în cameră (un adult sau un copil) sunt generate costuri suplimentare.

8.3. PREȚURILE PREZENTATE PE SITE NU INCLUD (în funcție de pachetul turistic ales) – taxe de aeroport, asigurare medicală obligatorie, facilități opționale, mesele ocazionate pe durata voiajului de tranzit, cumpărăturile personale, bacșisuri, excursii, costuri de închirieri ale mijloacelor de transport rezervate direct în locul de sejur.

8.4. Prețurile stabilite pe site-ul www.gotravel.ro nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul a 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

8.5. În cazul în care prețurile stabilite sunt majorate cu peste 10%, indiferente de motivele majorării, Turistul are dreptul de a rezilia contractul, fără nicio obligație față de Go Travel.

9. PROCEDURA DE PLATĂ

9.1. În funcție de pachetul turistic ales, plata se poate efectua în două tranșe, după cum urmează:

9.1.1. 30% din costul total al serviciilor turistice la momentul confirmării rezervării;

9.1.2. 70% din costul total al serviciilor turistice cu minimum 14 zile lucrătoare anterior plecării.

9.2. Plata poate fi efectuată în numerar în lei și/sau în valută, prin transfer bancar sau prin card de credit (Mastercard/VISA/American Express). În cazul plății în valută, suma va fi calculată la cursul BNR din ziua plății.

9.3. Turistul are obligația achitării taxelor suplimentare anunțate înainte de începerea programului turistic, în cazul în care acestea apar ca urmare a majorării taxelor de aeroport, a taxelor de combustibil și sunt anunțate de compania aeriană transportatoare.

9.4. Pentru rezervări on-line direct în sistemul de rezervări pe site-ul www.gotravel.ro, în funcție de termenii și de condițiile impuse de Furnizorul de Servicii Turistice, se poate cere plata integrală sau parțială a serviciului rezervat. Turistul are obligația să efectueze plata în contul Go Travel, Furnizorului de Servicii Turistice sau al reprezentantului acestuia.

9.5. Pentru plățile efectuate online, prin card de credit, tranzacția financiară va fi intermediată și procesată de terțe persoane, respectiv interogatori de plăți online.

9.6. După confirmarea tranzacției și acceparea sumei finale spre plată, Utilizatorul va fi redirecționat către o platformă de plată online. Acest moment coincide cu părăsirea site-ului www.gotravel.ro, respectiv cu părăsirea sferei de aplicabilitate a termenilor și condițiilor acestui site, Utilizatorul având obligația să ia la cunoștință de termenii și condițiile aplicabile platformei de plată online.

9.7. În anumite cazuri, detaliile cărții de credit folosită de către Turist pentru efectuarea tranzacției online pot fi transferate către Furnizorul de Servicii Turistice, care va prelua plățile în vederea efectuării rezervării.

9.8. Go Travel nu își asumă nici o responsabilitate pentru sumele de bani trimise prin curierat, nefiind acceptate alte modalități de plată în afara celor prezentate în termenii și condițiile acestui site.

9.9. Go Travel sau Furnizorul de Servicii Turistice nu își asumă nici o obligație de a emite biletele, voucher-ul sau alte documente de călătorie în cazul neplății integrale a serviciilor comandate. În acest caz, Turistul este pe deplin responsabil pentru plata sumelor aferente serviciilor turistice comandate.

9.10. Turistul are obligația de a efectua plata prin cărți de credit recunoscute și prezentate detaliat pe site. Go Travel și Furnizorul de servicii turistice își rezervă dreptul de a încasa suplimentar orice taxe sau comisioane percepute la momentul efectuării rezervărilor prin intermediul cărților de credit. În acest caz, Go Travel are obligația să informeze utilizatorul cu privire la taxele și comisiunile aplicabile.

9.11. Go Travel își rezervă dreptul de a transfera costurile generate de penalizările de charghe back.

9.12. În cazul plăților efectuate cu cartea de credit aparținând altei persoane, Go Travel își rezervă dreptul de a solicita o autorizare scrisă din partea titularului cardului. Pentru a minimiza efectele încercării de fraudare a cărții de credit, Go Travel va putea efectua verificări aleatorii, înainte de a emite documentele de călătorie. Aceste verificări pot privi dovada domiciliului Cumpărătorului, solicitarea unei copii a cărții de credit, precum și a unui extras de cont.

9.13. Toate tarifele și taxele pot fluctua în funcție de modificările cursului de schimb valutar.

10. REDUCERI/MODALITĂȚI DE RAMBURSARE

10.1. Copiii beneficiază de reduceri specifice fiecărui program în parte, în funcție de politica adoptată de unitățile de cazare și de companiile aeriene la care au fost efectuate rezervările. Reducerile pentru copii sunt valabile numai în cazul în care aceștia sunt cazați în cameră cu doi adulți.

10.2. Majoritatea unităților de cazare pot adăuga un singur pat suplimentar, pentru unul sau doi copii cu vârsta cuprinsă între 2-12 ani sau 2-14 ani (în funcție de politica unității de cazare), în aceeași cameră cu doi adulți. Cazarea a doi copii în cameră cu doi adulți se poate face doar la unitățile de cazare care acceptă posibilitatea suplimentării camerei duble cu două paturi.

10.3. Pentru copiii sub 2 ani se plătesc doar taxele de aeroport, fără ca aceștia să beneficieze de loc în avion și fără a beneficia de masă la unitatea de cazare.

10.4. Reducerile pentru copii se acordă persoanelor care nu au împlinit varstele specificate până la data plecării.

10.5. Copiii sub 18 ani care călătoresc singuri sau doar cu unul dintre părinți, vor trebui să prezinte la vamă acordul parental al ambilor părinți sau al părintelui care nu însoțește minorul (după caz), obținut cu respectarea prevederilor legale. Pentru mai multe detalii Go Travel recomandă verificarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

10.6. În conformitate cu dispozițiile art. 1956 din Codul Civil și în condițiile prevăzute de contractul turistic, Turistul are obligația de a solicita în scris rambursarea prețului. Termenul de rambursare a prețului este cel prevăzut de lege.

11. CONDIȚII PENTRU REZERAREA BILETELOR DE AVION

11.1. Rezervarea biletelor de avion se poate face prin intermediul site-ului www.gotravel.ro.

11.2. Utilizatorul, la momentul efectuării rezervării, are obligația să ia la cunoștință de termenii și condițiile site-ului, care sunt aplicabili și în cazul rezervării biletelor de avion.

11.3. Utilizatorul, la momentul efectuării rezervării, are obligația să solicite Go Travel și să ia la cunoștință de condițiile speciale impuse de companiile aeriene.

11.4. Rezervarea destinațiilor de charter se poate efectua cu minimum 15 zile înaintea începerii sejurului. Rezervările de ultim moment se fac în limita locurilor disponibile.

11.5. În cazul rezervării anumitor zboruri, cum este cazul zborurilor low cost, combinațiilor de zboruri între companii aeriene de linie și low cost sau alte combinații de zboruri, Utilizatorul trebuie să trimită o cerere de rezervare, care va fi procesată ulterior de reprezentanții Go Travel, care vor comunica disponibilitatea locurilor și a tarifelor.

11.6. Pentru emiterea biletelor de avion este necesară efectuarea plății integrale a acestora.

11.7. Plata biletelor de avion se realizează prin modalitățile stabilite de compania aeriană la care se efectuează rezervarea. La momentul rezervării, Turistului îi vor fi comunicate termenele de plata stabilite de compania aeriană în cauză. Cu titlu de exemplu, în cazul rezervărilor de linie, companiile de zbor pot solicita plata biletelor în termen de 24 – 48 h.

11.8. De la momentul efectuării rezervării și până la momentul efectuării plății, conform art. 10.7., Go Travel garantează Turistului disponibilitatea locurilor rezervate și a tarifelor stabilite.

11.9. În cazul în care Turistul nu efectuează plata în intervalul stabilit de compania aeriană, aceasta are dreptul de a anula rezervarea.

11.10. În cazul rezervării biletelor low-cost, plata trebuie înregistrată în conturile Go Travel. În acest caz, Go Travel nu garantează Turistul cu privire la disponibilitatea locurilor rezervate și a tarifelor stabilite, până la momentul efectuării plății și emiterii biletelor.

11.11. În acest caz, având în vedere că între momentul efectuării cererii de rezervare, cel al plății și cel al încasării sumelor în contul Go Travel pot fi atrase modificări cu privire la tarife și la disponibilitatea locurilor, Go Travel are obligația să anunțe Turistul cu privire la aceste modificări și să obțină confirmarea acestuia.

11.12. Orice MODIFICARE a serviciului rezervat sau achiziționat trebuie notificată de către Turist.

11.13. Turistul va putea Anula/Modifica serviciile turistice doar în măsura în care Furnizorul de servicii turistice permite acest lucru, conform termenilor și condițiilor stabilite de acesta.

11.14. În cazul anulării/modificării rezervărilor, Go Travel poate aplica anumite taxe pentru acoperirea costurilor administrative, care pot varia în funcție de taxele stabilite de Furnizorul de servicii turistice.

11.15. În cazul în care compania aeriană va anula sau modifica zborul, aceasta va restitui Turistului sumele achitate sau va propune noi variante de zbor. Anularea sau modificarea zborului pot interveni fără notificarea prealabilă a Cumpărătorului. Turistul va fi informat cu privire la anularea/modificarea zborului de către compania aeriană sau de către reprezentanții Go Travel.

11.16. Informațiile cu privire la condițiile de transport al bagajelor sunt prezentate pe site-ul www.gotravel.ro, acestea putând diferi în funcție de fiecare companie aeriană în parte.

11.17. Companiile aeriene pot stabili ca bagajul de mână și/sau de cală să fie inclus în prețul stabilit de acestea sau taxate separat față de prețul biletelor. Informațiile cu privire la taxele aferente bagajelor vor fi oferite Turistului în timpul procesului de rezervare.

11.18. Bagajele pot fi achiziționate fie la momentul efectuării rezervării, fie ulterior emiterii biletelor de avion, dar nu mai târziu de efectuarea check-in-ului.

11.19. Companiile aeriene pot stabili condiții diferite cu privire la dimensiunile bagajelor, precum și taxe diferite în funcție de variațiunile acestora.

11.20. Turistul este obligat să se informeze și să efectueze check-in-ul în condițiile stabilite de compania de zbor de la care au fost achiziționate biletele de avion. Pentru companiile low cost, check-in-ul la aeroport determină perceperea unei taxe suplimentară.

12. CONDIȚII PENTRU REZERVAREA PACHETELOR TURISTICE ȘI OFERTELOR TIP CITY BREAK

12.1. Go Travel pune la dispoziția Utilizatorilor pachete turistice sau oferte de tip city break, termenii și condițiile rezervării putând diferi în funcție de fiecare produs turistic, acestea putând depinde de regulile impuse de Furnizorul de Servicii Turistice.

12.2. Termenii și condițiile vor fi puse la dispoziția Utilizatorului pe site-ul www.gotravel.ro și vor fi indicate la fiecare ofertă în parte. Acești termeni și condiții se completează cu cei stabiliți potrivit prezentului contract.

13. CONDIȚII PENTRU REZERVAREA HOTELIERĂ

13.1. În cazul ofertelor de cazare externă sau internă, rezervarea se va efectua la momentul formulării acesteia de către Utilizator, în funcție de solicitările sale, locație și disponibilitate. În momentul cererii exprese de rezervare, aceasta va fi reconfirmată în scris Utilizatorului.

13.2. ANULARE/MODIFICARE REZERVARE

13.2.1. Modificarea rezervării, în funcție de pachetul turistic ales se poate face fără penalizare cu 15 zile înaintea plecării și cu 50% penalizare după acest termen, cu excepția programelor Dertour, Neckermann, TUI, croaziere sau a perioadelor de târguri, evenimente speciale, conferințe, sărbători care au un regim special.

13.2.2. Pentru modificarea rezervării, Go Travel poate aplica anumite taxe pentru acoperirea costurilor administrative, care pot varia în funcție de taxele stabilite de Furnizorul de servicii turistice.

13.2.3. ANULAREA serviciului rezervat sau achiziționat poate fi efectuată în următoarele condiții:

1. reținerea a 0% din prețul pachetului turistic, sub rezerva plății taxei de rezervare de 20 Euro + TVA, dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
2. reținerea a 50% din prețul pachetului turistic, dacă anularea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării.
3. reținerea a 100% din prețul pachetului turistic, dacă anularea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentare la program.

13.2.4. Excepție de la aceste termene fac programele Detour, Neckermann, TUI, croazierele.

13.2.5. Turistul are obligația de verificare a condițiilor de anulare pentru cazările interne și externe individuale, rezervările pentru biletele de avion, cererile de grup sau alte tipuri de rezervări.

13.2.6. Anularea rezervărilor efectuate sau achiziționate on-line pe site-ul www.gotravel.ro trebuie adusă la cunoștința Go Travel în scris sau telefonic.

13.2.7. Turistul poate anula rezervarea prin intermediul site-ului, în concordanță cu termenii și condițiile Furnizorului de servicii turistice.

13.2.8. Go Travel are obligația să notifice Turistul în cazul în care modifică una dintre prevederile esențiale ale contractului, cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării. În acest caz, Turistul are obligația ca în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, să opteze pentru una dintre următoarele variante:

1. Rezilierea contractului fără plata de penalități;
2. Acceptarea noilor condiții, astfel cum au fost modificate.

13.3. CHECK IN/CHECK OUT

13.3.1. În cazul majorității unităților hoteliere, check-in-ul este stabilit pentru ora 14:00, iar check-out-ul pentru ora 12:00. În cazul imposibilității de a respecta orele pentru check in, respectiv check out, Utilizatorul trebuie să specifice aceste aspecte la momentul efectuării rezervării.

13.3.2. La cererea Turistului, unitatea de cazare poate accepta, în funcție de disponibilitate (uneori contra cost), early check-in și late check-out.

13.3.3. Sosirea mai devreme sau plecarea mai tarziu nu îl îndreptățește pe Turist să folosească pe timp mai îndelungat camera.

13.4. CAZARE

13.4.1. Furnizorii de servicii turistice sunt clasificați conform normelor locale, care pot diferi în funcție de destinație. Cazarea va fi efectuată la unitatea de cazare pentru care Turistul a primit confirmarea și pentru care a achitat prețul stabilit.

13.5. Camerele sunt repartizate de către unitățile de cazare. Orice problemă legată de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă direct de către Utilizator, care va fi asistat de reprezentantul local al agenției de turism.

13.5.1. Cameră single – camera care conține un singur pat pentru o persoană;

13.5.2. Cameră dublă – camera care conține un pat dublu pentru două persoane;

13.5.3. Cameră twin – camera care conține două paturi de o persoană;

13.5.4. Cameră dublă/twin în regim de single – camera care conține un pat dublu pentru o persoană;

13.5.5. Cameră triplă – camera care conține trei paturi de câte o persoană sau un pat dublu pentru două persoane și un pat suplimentar pentru o persoană;

13.5.6. Cameră quadruplă – camera care conține fie două paturi duble, fiecare pentru două persoane, fie patru paturi separate de o persoană, fie un pat dublu pentru două persoane și două paturi suplimentare de o persoană;

13.5.7. Cameră twin/dublă + copil – camera care conține fie două paturi separate sau un pat dublu, la care se adaugă un pat suplimentar pentru copil, în funcție de vârsta indicată în rezervare.

13.6. Orice cerere suplimentară cu privire la etaj superior, cameră care permite fumatul în unitatea de cazare, etc. nu e garantată la momentul rezervării, aceasta depinzând de disponibilitatea unității de cazare din momentul check-in-ului.

13.7. În cazul în care unitatea de cazare nu respectă rezervarea, dacă excursia nu a început, Go Travel va propune Turistului cazare alternativă.

13.8. În cazul în care excursia a început, unitatea de cazare este responsabilă pentru găsirea unei alternative de aceeași calitate (standard hotelier). Go Travel are obligația să intervină activ pentru a oferi asistență turistilor în vederea soluționării acestor probleme, fără a fi considerată responsabilă pentru apariția lor.

13.9. În anumite situații de forță majoră (in care este inclusă și situația de vânzare peste capacitate făcută de unitatea de cazare) cazarea se va efectua în unități de cazare de categorie similară.

13.10. În cazul ofertelor de ultimă oră, Go Travel nu garantează decât categoria unităților de cazare. Nu întotdeauna unitățile de cazare din ofertele de ultimă oră sunt cele din catalog, putând exista cazuri în care numele unității de cazare va fi cunoscut doar la sosirea în țara de destinație.

13.11. Pentru anumite facilitati, unitățile de cazare pot percepe taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, prosoape la piscină etc.). Turistul are obligația să se informeze la unitatea de cazare cu privire la perceperea și cuantumul acestor taxe.

13.12. Demipensiune reprezintă pachetul care conține mic dejun și cină; pensiune completă reprezintă pachetul care conține mic dejun, dejun și cină pentru fiecare zi de sejur.

13.12.1. Pentru majoritatea unităților de cazare, pachetele cu demipensiune încep de regula cu cina din ziua sosirii și se încheie cu micul dejun din ziua plecării.

13.12.2. Meniul este stabilit de fiecare unitate de cazare în parte, acesta aparținând bucătăriei naționale sau internaționale, în funcție de categoria unității de cazare.

13.12.3. Băuturile alcoolice nu sunt incluse în prețul pachetului turistic, cu excepția unităților de cazare în regim „all inclusive”.

13.13. În majoritatea unităților de cazare este interzisă introducerea alimentelor și a băuturilor.

14. EXCURSII OPȚIONALE

14.1. Turistul are obligația să se informeze cu privire la condițiile de efectuare a excursiilor opționale, astfel cum sunt stabilite de către agențiile de turism locale. Toate reclamațiile cu privire la organizarea și desfășurarea programelor facultative se rezolvă cu agențiile de turism locale, Go Travel neavând nicio răspundere în acest sens.

15. FORMALITĂȚI

15.1. Pentru a călători în afara țării, Turistul trebuie să dețină pașaport valabil minimum 6 luni de la data returului, asigurare medicală – uneori opțională, diferite tipuri de confirmări servicii. Pentru informații suplimentare vă recomandăm să verificați site-ul www.politiadefrontiera.ro.

15.2. Go Travel nu își asumă răspunderea pentru situația în care Turistul se prezintă pentru plecare după ora limită indicată de organizator, nu prezintă toate documentele necesare călătoriei sau în cazul refuzului autorităților competente de a primi turistul pe teritoriul său sau de a-i permite să părăsească acest teritoriu.

16. RECLAMAȚII

16.1. Orice reclamație trebuie formulată în scris și depusă la sediul Go Travel în maximum 30 de zile de la data încheierii sejurului.

16.2. Turistul are obligația ca anterior notificării Go Travel, să aducă la cunoștința unității de cazare a tuturor reclamațiilor și nemulțumirilor apărute pe parcursul sejurului, sub sancțiunea neluării în seamă a acestora.

16.3. Go Travel nu își asumă obligația de soluționare a reclamațiilor, de compensare sau returnare a oricăror sume de bani, care provin din reclamații care ar fi putut fi rezolvate la fața locului dacă unitatea de cazare ar fi fost informată.

17. FORȚĂ MAJORĂ

17.1. Go Travel nu este responsabilă pentru inconveniente care sunt rezultate ale unor circumstanțe neprevăzute de forță majoră, cum este cazul inundațiilor, cutremurelor, revoltelor, actelor teroriste, actelor guvernamentale, condițiilor de vreme nefavorabilă sau problemelor unităților de cazare care nu au fost comunicate în avans.

17.2. Go Travel nu are obligația să achite taxe sau alte cheltuieli (cazare, transport suplimentar, masa) pe care Turistul trebuie să le suporte în cazul anulării temporare a unui zbor, autocar sau vapor decisă de societatea de transport sau de către autorități, din motive de securitate (condiții meteo, grevă, incidente tehnice, deflagrații, conflicte armate etc).

17.3. În caz de forță majoră Go Travel nu este responsabil, iar Utilizatorul nu este îndreptățit să solicite nici un fel de compensație pentru schimbarea de orar sau itinerar, chiar dacă acestea intervin după înmânarea documentelor de călătorie.

17.4. În cazul în care, din motive ce țin de siguranța traficului aerian, Furnizorul de servicii de transport modifică orarul de zbor, Go Travel va comunica în cel mai scurt timp posibil aceste informații. Go Travel nu este răspunzătoare pentru modificările de orar și posibilele întârzieri.

17.5. Prezentul disclaimer, alături de contractul turistic și ofertă, alcătuiesc informațiile esențiale de care Utilizatorul este obligat să ia cunoștință înainte de achiziționarea unui pachet turistic.

18. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

18.1. Următoarele documente fac parte integrantă a contractului: voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, programul turistic (în cazul acțiunilor turistice), cataloagele/ofertele Go Travel oferite pe site-ul www.gotravel.ro.

19. DISPOZIȚII FINALE

19.1. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se face în conformitate cu prevederile prezenților termeni și condiții, cu respectarea prevederilor OG nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, Ordinul nr. 516/2005.

20. ABONARE NEWSLETTER

- 20.1. Abonarea la newsletter-ul Go Travel este gratuită și implică acordul Utilizatorului asupra Termenilor și Condițiilor.
- 20.2. Pentru schimbarea adresei de primire a newsletter-ului, Utilizatorul trebuie să urmeze instrucțiunile indicate la sfârșitul fiecărui newsletter primit pe e-mail.
- 20.3. Pentru dezabonarea de la newsletter-ul Go Travel, Utilizatorul trebuie să acceseze link-ul indicat la sfârșitul oricărui newsletter primit.
- 20.4. Utilizatorul poate retrimite orice newsletter primit din partea Go Travel, fără a avea dreptul să opereze modificări asupra conținutului și structurii, doar pentru a fi folosite în scopuri personale, non-comerciale.
- 20.5. Pentru îmbunătățirea serviciilor, Go Travel poate strânge anumite informații referitoare la popularitatea subiectelor, care să ne ajute să oferim informații relevante pentru toți abonații. Toate aceste informații sunt strict confidenționale și nu vor fi transmise către terțe persoane.
- 20.6. Pentru întrebări, sugestii sau reclamații, vă rugăm să ne contactați la la adresa office@gotravel.ro.