

# Termeni de Utilizare

## Acceptarea Termenilor si Conditilor

Utilizand acest Site sau comandand serviciile turistice prin intermediul call center-ului, 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 Paloma Tours

Rezervarile si vanzarile de bilete de avion se supun Conditilor 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 va confirma tariful pe email sau telefonic.

Puteti alege dintr-o multitudine de servicii disponibile pe Site, avand posibilitatea de a efectua rezervari de bilete de avion, inchiriere de masini, asigurari medicale de calatorie sau hoteluri direct de pe Site

Paloma Tours actioneaza ca si agent pentru terti furnizori cum sunt: liniile aeriene, hoteluri, companii de inchiriat masini, altii (Furnizori de Servicii Turistice). Paloma Tours 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.

## Conditile Furnizorilor de Servicii Turistice

Orice rezervare sau cerere de rezervare efectuata pe Site sau prin call center va fi considerata drept intentia dvs. de a achizitiona un anumit produs sau serviciu turistic de la Paloma Tours. Daca cererea dvs. va fi acceptata, veti primi un e-mail de confirmare de la Paloma Tours 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, pentru inchirieri de masini, a asigurarilor de calatorie, asigurarea de suport telefonic si orice alte actiuni ce necesita interventie umana se va face in timpul programului de lucru Paloma Tours.

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 Conditilor 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 Paloma Tours pentru detalii complete.

## 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 Paloma Tours

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 Booking.com) sau (Paloma Tourss - 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 de peste an 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.

## **Conditii plata taxe de participare**

Taxe achitate nu se returneaza decat daca este mentionat explicit acest lucru pana la un termen limita. Valoarea taxelor de participare se stabileste de comun acord cu Societatea Medicala.

## **Colectarea de review-uri**

Paloma Tours poate colecta review-uri (pareri despre hoteluri, destinatii, serviciile oferite de Paloma Tours si partenerii sai) de la clientii sai, dupa ce acestia s-au intors de la o conferinta.

Clientii isi dau acordul asupra publicarii review-urilor pe site sau sa fie folosite offline de catre Paloma Tours. Review-urile pot fi colectate online, in sistemul de colectari review-uri disponibil pe site-ul Paloma Tours sau offline (prin email sau telefon). Paloma Tours isi rezerva dreptul de a refuza anumite review-uri, in special cele cu limbaj vulgar. Inainte de publicarea review-urilor pe site, Paloma Tours isi rezerva dreptul de a edita erorile gramaticale si de exprimare, fara a schimba sensul cuvintelor. Review-urile oferite de clienti devin proprietatea Paloma Tours si nu pot fi publicate pe alte site-uri

# Alti termeni si conditii generale aplicate serviciilor Paloma Tours

## Reclamatii

Problema survenita in timpul sederii turistului, trebuie comunicata de urgenta catre Paloma Tourss 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 Paloma Tours in maxim 2 zile de la finalizarea serviciului. Toate plangerile/reclamatiiile vor fi cercetate si se va oferi un raspuns imediat dupa analiza completa a situatiei prezentate.

Pentru rezolvarea cat mai rapida, eficienta si pe cale amiabila a eventualelor probleme aparute, va rugam sa trimiteti mesajele dumneavoastra la adresa [office@palomatours.com](mailto:office@palomatours.com)

## Plata

Nu se accepta alte modalitati de plata in afara celor prezentate pe Site si nu ne asumam nici o responsabilitate pentru sumele de bani trimise prin curierat.

In anumite cazuri, detaliile cartii dvs. de credit pot fi transferate catre Furnizorul de Servicii Turistice. Furnizorul, in cauza, va prelua platile pentru rezervarile dvs.

Platile pentru hoteluri si taxe de participare sunt efectuate in concordanta cu paragraful de mai sus.

Plata se poate efectua cu principalele carti de credit recunoscute si prezentate detaliat pe Site (in subsolul acestuia).

Paloma Tours 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. Paloma Tours 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.

In cazul in care emitentul cartii dvs. de credit o cere, Paloma Tours isi rezerva dreptul de a trimite biletele, voucher-urile de confirmare sau alte documente de calatorie la adresa dvs. declarata la momentul emiterii cartii de credit. Informatia eronata despre aceasta adresa se poate reflecta in anulara 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.

Pentru mai multe detalii legate de plati va rugam sa accesati zona de Intrebari 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

efectuării rezervării) sau pot fi ridicate direct de la sediul nostru. Consultanții noștri vă pot da oricând informații detaliate, dacă este necesar.

## Utilizarea Site-ului

Paloma Tours nu este responsabilă pentru aptitudinile Utilizatorului de a accesa ori utiliza Site-ul și nici pentru esecurile generate de carenta acestor aptitudini. Paloma Tours nu garantează că Site-ul nu poate fi afectat de virusi sau alte acțiuni care pot genera defectiuni sau alte pierderi.

## Obligațiile utilizatorului

Sunteți de acord să respectați următoarele obligații incluzând (fără a se limita):

1. responsabilitatea financiară pentru toate tranzacțiile efectuate în contul sau numele dvs.
2. aveți vârsta peste 18 ani și capacitatea legală de inițiere a acțiunilor juridice
3. garantarea veridicității datelor furnizate despre dvs. sau membrii familiei dvs.
4. neutilizarea Site-ului în scopuri speculative, a generării de rezervări false sau frauduloase
5. Interzicerea transmiterii materialelor politice, pornografice, rasiste sau a altor materiale care contravin legii
6. Obligatorietatea de a nu altera, copia, transmite, distribui, vinde, afișa, licența sau reproduce conținutul Site-ului cu excepția utilizării în scop personal și necomercial a unei singure copii a informației conținute în Site
7. Paloma Tours nu asigură nici o garanție cu privire la aranjamentele documentelor de călătorie (pasapoarte, vize, vaccinuri necesare etc.), și nici faptul că informația de pe Site este actualizată. Drept urmare, este responsabilitatea Utilizatorului de a se asigura că va călători în conformitate cu măsurile aplicabile acestor documente de călătorie.

## Newsletter

Puteti subscrie la newsletter-ul Paloma Tours, 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

Paloma Tours isi rezerva dreptul de a va interzice oricand accesul pe Site fara o notificare prealabila.

## Limitarea Răspunderii Paloma Tours

SC Paloma Tours SRL menționează că utilizarea Sistemului se face exclusiv pe cheltuiala și riscul utilizatorului. Compania nu garantează că folosirea Sistemului va fi lipsită de erori la fel cum nu garantează nici că rezultatele căutării vor îndeplini cerințele Utilizatorului în ceea ce privește conținutul, precizia și utilitatea informațiilor returnate.

De asemenea, responsabilitatea privind corectitudinea și acuratețea datelor pasagerilor, datelor de contact, cărților de credit sau a datelor de facturare utilizate în efectuarea unei rezervări îi revine în totalitate Utilizatorului, Compania neputând fi trasă la răspundere în cazul în care Utilizatorului i se aduce un prejudiciu ca urmare a nerespectării acestei prevederi.

Anumite tarife disponibile în sistemul de rezervare SC Paloma Tours SRL sunt supuse anumitor condiții speciale de rezervare și emitere.

SC Paloma Tours SRL va oferi Clientului servicii la cele mai bune standarde. Dacă acesta nu este mulțumit de serviciile primite, acesta are dreptul de a contacta următoarele departamente în vederea depunerii reclamației sale:

**Administrare sau Juridic:**

Preot Vasile Lucaciu 60, Sector 3, București, România

E-mail: [contabilitate1@palomatours.com](mailto:contabilitate1@palomatours.com)

## Legaturi catre alte Site-uri

Acest Site poate contine legaturi catre alte pagini web externe si operate de alte parti implicate. Paloma Tours nu are nici un control sau asociere cu aceste pagini web si nu isi asuma nicio responsabilitate in legatura ca acuratetea, integritatea sau calitatea acestor pagini web ale partilor implicate.

Continutul acestor pagini web externe nu reflecta produsele, serviciile sau informatiile furnizate de Paloma Tours. 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

Paloma Tours 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 Paloma Tours 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

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

## Confidentialitate

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

## Politica de Securitate

Paloma Tours utilizeaza tehnologie securizata pentru a proteja informatiile dvs. personale si tranzactiile financiare. Paloma Tours se conformeaza procedurilor si standardelor de securitate stipulate in Politica de Securitate a Paloma Tours. Achizițiile online nu mai sunt de mult o noutate. Dacă veti alege sa platiti cu cartea de credit, detaliile cartii dvs. de credit sunt criptate in timpul tranzactiei, determinand o securitate marita.

## Modificari ale Termenilor si Conditiiilor

Paloma Tours isi rezerva dreptul de a modifica sau actualiza oricand Termenii si Conditiiile 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 Paloma Tours si este guvernat de legile din Romania. In cazul existentei unor litigii, instanta judecatoreasca competenta este considerata instanta municipiului Bucuresti. In cazul existentei unor litigii, va fi luata in considerare varianta in limba romana a termenilor si conditiilor.

## PROTECȚIA CONSUMATORILOR – A.N.P.C.

– **TELEFONUL CONSUMATORULUI:** 0800 080 999 – linie telefonică cu apelare gratuită din rețeaua ROMTELECOM

– **Site-ul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor:** [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)

### **Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului**

#### **București Adresa:**

București, Str. Transilvaniei nr. 2, sectorul 1, cod 010798

**Tel.:** 021/310.63.75 sau 021/9660

**Fax:** 021/310.63.80

**E-mail:** [reclamatii.bucuresti@opc.ro](mailto:reclamatii.bucuresti@opc.ro)

**Web:** [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)