

## Condiții de călătorie cu Tez Tour

**PROCEDURA DE REZERVARE** Rezervarea unui sejur se face utilizând platforma de vânzare tezonline. Pentru acces agenția revânzătoare trebuie să aibă un contract valabil încheiat cu Tez Tour pe baza căruia primește un user name și parolă pentru fiecare agent de turism ce operează rezervări Tez Tour. Platforma are un manual de utilizare pus la dispoziția tuturor partenerilor. Rezervarea se poate efectua de la momentul disponibilității în sistem până în ziua plecării și este supusă condițiilor de anulare și modificare specificate în contractul cu agenția revânzătoare.

**LIMITA DE RESPONSABILITATE** În momentul înscrierii turistului pentru un pachet turistic, agenția revânzătoare este responsabilă pentru informarea turiștilor în privința obligației lor de a lua la cunoștință și a semna condițiile de înscriere/retragere menționate în contractul cu turistul și clauzele acestuia, precum și pentru informarea completă, corectă și clară, care să nu permită interpretări echivoce, în privința condițiilor generale de călătorie cu Tez Tour.

**CAZARE ȘI REGIM MASĂ** Prin demipensiune se înțelege mic dejun și cină, iar prin pensiune completă - mic dejun, dejun și cină pentru fiecare noapte de sejur. Cazarea în regim demipensiune începe cu cina din ziua sosirii și se termină cu micul dejun din ziua plecării. Uneori, masa se poate pierde datorită sosirii la hotel după momentul închiderii bucătăriei sau plecării înainte de deschiderea acesteia dimineața. În anumite situații, turistului i se poate pregăti un pachet corespondent mesei pe care o va pierde.

Felurile de mâncare sunt prezentate sub formă de bufet și aparțin bucătăriei internaționale, însă există și feluri naționale. Cu cât categoria hotelului este mai mare, cu atât meniul este mai variat. Băuturile de la masă nu sunt incluse în preț, cu excepția hotelurilor care precizează acest lucru, în special cele cu regim „all inclusive”, aceste regimuri fiind diferite de la hotel la hotel. Deși mare parte din hoteluri pregătesc un bufet separat pentru copii, cu meniu variat, unele hoteluri pregătesc și/sau numai variante de tip fast-food. Sortimentul de băuturi din minibarurile din camere precum și intervalul la care este aprovizionat sunt stabilite de către administrația hotelului.

Toate hotelurile și mijloacele de transport sunt clasificate de către Autoritățile Naționale de Turism ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul, fiind opozabile în fața tuturor organelor de control ale țărilor de outgoing. Aceste clasificări ale gradelor de confort și nivel de servicii, acordat sub număr de stele, diferă de clasificările practice în România.

Cazarea se va face la hotelul pentru care turistul primește confirmarea și achită contravaloarea. În anumite situații, hotelierii vând locuri peste capacitatea de cazare a hotelului. În aceste cazuri, dacă sejurul nu a început, Tez Tour va propune alternative de aceeași calitate și în aceeași marjă de preț. Dacă sejurul a început hotelul este responsabil pentru găsirea unei alternative de aceeași calitate sau superioară (standard hotelier); agenția va interveni activ prin reprezentantul local pentru a oferi asistență turiștilor în vederea soluționării acestor situații, dar nu este responsabilă pentru situațiile de acest gen intervenite. Soluția, conform normelor internaționale, este redirecționarea turiștilor la un hotel de cel puțin aceeași categorie ca și cel rezervat inițial.

Pentru rezervări *last minute* sau pe *listă de așteptare* nu putem garanta disponibilitatea hotelului ales; la momentul primirii unui răspuns există posibilitatea confirmării hotelului ales sau a unui hotel-alternativă din catalog ori din afara acestuia, în cazul în care nici unul din hotelurile contractate nu este disponibil. Există situații în care numele hotelurilor va fi cunoscut doar la sosirea în țara de destinație (croaziere, Tez Express, Tez Variant etc.).

Restaurantele și barurile funcționează după un orar stabilit de administrația hotelului. Cafenelele în aer liber, restaurantele și barurile de pe teritoriul hotelului (în apropierea mării sau a piscinei) își desfășoară programul în funcție de condițiile de vreme. În catalog este indicată suprafața camerelor incluzând balcoanele și băile.

Tarifele pentru închirierea sălilor de conferință și a echipamentelor le putem oferi la cerere.

Suplimentele pentru cinele festive (Paște, Crăciun, Revelion) sunt precizate separat pentru fiecare hotel în parte, nefiind supuse comisionării, doar dacă nu este altfel precizat în ofertă.

**CAMERA** Camerele se repartizează de către administrația hotelului, în funcție de numărul de camere disponibile din categoria confirmată în voucher, și acest lucru nu poate fi predeterminat sau influențat de Tez Tour. Orice probleme legate de amplasarea, aspectul sau disfuncțiile tehnice ale camerei se rezolvă direct de către client la recepție asistat de reprezentantul local Tez Tour. Vă rugăm să comunicați clienților că există situații în care camera triplă este o cameră dublă cu pat suplimentar (mai ales în cazul hotelurilor de oraș). De asemenea, pentru tipul de cazare cameră dublă cu doi copii până în 12 ani, se asigură pentru aceștia un singur pat suplimentar, pat pliant sau sofa joasă, în funcție de disponibilitatea și dotarea hotelului.

În conformitate cu normele internaționale, în ziua sosirii, cazarea se face cel mai devreme la ora 14:00, iar în ziua plecării camerele se eliberează până la ora 12:00. La check-out va trebui ca turiștii să predea la recepție cheile camerei, brățările, cartelele pentru prosoape și să achite consumațiile și serviciile de care au beneficiat suplimentar. La cererea turistului, hotelul poate accepta, în funcție de politica proprie și disponibilitate (uneori contra cost), early check-in (cazare mai devreme de ora 14:00) și late check-out (eliberarea camerelor mai târziu de ora 12:00). Sosirea mai târziu sau plecarea mai devreme datorate orelor de zbor nu îndreptățesc turistul să folosească camera altfel decât regulilor mai sus menționate.

În majoritatea hotelurilor este interzisă introducerea alimentelor și băuturilor din afară. Pentru anumite facilități din cameră sau hotel hotelierii pot solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, șezlonguri, umbrele, saltele, prosoape la piscină sau

pentru plajă etc.); precizați turiștilor să solicite recepționarului, în momentul sosirii la hotel, să îi informeze în privința acestor costuri extra.

Hotelul nu își asumă răspunderea pentru obiectele de valoare, bani sau documente, nedepozitate în seif. Există seif în cameră cu plată sau gratuit, la recepție, individual sau comun. Recomandăm păstrarea valorilor, banilor, pașaportului și a documentelor de călătorie în seif. În cazul în care un turist este victima unui furt, trebuie să se adreseze urgent poliției locale și să solicite întocmirea procesului verbal, având opțiunea de a solicita și asistența reprezentantului nostru local. Este necesar să informați turiștii să solicite de fiecare dată un act doveditor de la reprezentantul nostru, indiferent de prejudiciu, și să vă sfătuiți turiștii să acționeze în conformitate cu prevederile contractului de călătorie.

Pozele prezentate în catalog sunt cele puse la dispoziție de hotel la momentul editării catalogului și sunt cu titlu de prezentare. Se poate întâmpla ca din cauza unor lucrări de construcții sau amenajare fotografiile cuprinse în cataloage să nu mai reflecte exact elementele prezentate în catalog la momentul sosirii turiștilor dumneavoastră. De asemenea, pe perioada derulării sejurului turiștilor dumneavoastră se poate întâmpla ca aceste lucrări să continue, putând crea un disconfort minim și o limitare temporară a accesului la anumite tipuri de servicii descrise în catalogul principal (de exemplu, accesul la o piscină sau un teren de sport).

### TIPURI DE PENSIUNE

**BB** (Bed&Breakfast) – include doar mic dejun (tip bufet suedez), băuturi gratuite: ceai, cafea, apă (în funcție de politica hotelului)

**HB** (Half Board)/**demipensiune** – mic dejun și cină (tip bufet suedez), băuturi gratuite: ceai, cafea, apă – doar la micul dejun (în funcție de politica hotelului).

**FB** (Full Board)/**pensiune completă** – mic dejun, prânz și cină (tip bufet suedez). Băuturile la masa de prânz și cină sunt contra cost, la micul dejun sunt stabilite în funcție de politica hotelului.

**AI** (All Inclusive)/**total inclus** - pensiune completă, băuturi alcoolice și fără alcool de fabricație locală (sortimentul băuturilor este stabilit de către administrația hotelului), accesul gratuit la anumite facilități sau servicii ale hotelului.

**UAI** (Ultra All Inclusive) – pensiune completă, băuturi alcoolice și fără alcool de fabricație locală, accesul gratuit la anumite facilități sau servicii ale hotelului. În majoritatea hotelurilor, dar nu toate, sunt incluse și mai multe tipuri de băuturi alcoolice de import (sortimentul băuturilor este stabilit de către administrația hotelului).

De asemenea, perioada și orele între care pot fi luate mesele sau consumate băuturile alcoolice și nealcoolice sunt stabilite de către administrația hotelului și pot diferi de la hotel la hotel.

Regimul all inclusive, cu toate variațiile sale (în denumire – ultra all inclusive, special all inclusive, all exclusive all inclusive, hapiness all inclusive etc. sau în servicii – regimul poate fi completat cu: gustări între mese, băuturi alcoolice internaționale, accesul la anumite facilități sau servicii), este un regim stabilit de administrația hotelurilor și poate suferi modificări în orice moment. În catalogul nostru sunt precizate serviciile extra cost așa cum ne-au parvenit la momentul editării catalogului. Orice modificare intervenită și transmisă biroului nostru este transmisă în format electronic și postată pe site-ul de referință [www.teztour.ro](http://www.teztour.ro). Este obligatorie informarea turiștilor dumneavoastră referitor la faptul că, la sosirea la hotel, trebuie să solicite descrierea acestui sistem de la recepție, pentru a nu exista neclarități în privința serviciilor gratuite sau contra cost. Tez Tour nu își asumă nici o responsabilitate pentru informările pe care hotelul în nume propriu le face turiștilor dumneavoastră referitor la aceste servicii.

**FACILITĂȚI** Hotelurile activează atât sistemul de încălzire al piscinelor exterioare cât și cel al camerelor doar în sezonul de iarnă; ele își rezervă dreptul unilateral de a stabili temperatura de încălzire și momentul când va fi oprit sistemul.

Accesul în Health Club (masaj, saună, baie cu aburi, jacuzzi, sală de fitness) este permis doar persoanelor ce au împlinit vârsta de 16 ani. Copiii pot folosi toboganele doar sub supravegherea adulților.

Regimul de funcționare al toboganelor și de desfășurare al sporturilor acvatice sunt stabilite de către administrația hotelului, în funcție de condițiile de vreme. În perioadele în care sunt furtuni pe mare pontoanele hotelurilor se închid sau se acoperă. La momentul la care membrii echipei de animație sau supraveghere își termină programul, copiii pot rămâne în cluburile de copii sau în spațiile special amenajate doar sub supravegherea adulților.

În majoritatea hotelurilor aparatele de aer condiționat funcționează în regim de răcire (sistemul de aer condiționat poate fi centralizat sau cu utilizare individuală; în cazul în care sistemul este centralizat administrația hotelului stabilește perioada din an și orele între care acesta funcționează).

Marea majoritate a hotelurilor dispun de servicii de asistență medicală la cerere. Aceste servicii sunt extra cost. În cazul în care este necesară asigurarea medicală, vă rugăm să informați turiștii să contacteze compania de asigurări la numărul de telefon indicat pe poliță. În caz contrar, compania de asigurări nu va putea acoperi cheltuielile de tratament – vă rugăm să verificați condițiile poliței pe [www.teztour.ro](http://www.teztour.ro) și să luați cunoștință cazurile care nu sunt acoperite de poliță. Agenția revânzătoare este responsabilă pentru transmiterea acestor condiții de asigurare către turist înainte de încheierea contractului cu acesta.

Bacșișul este acceptat și apreciat, dar lipsa lui nu se reflectă asupra calității serviciilor.

Din motive stabilite de administrația hotelului, atât ora la care apa din piscine este tratată chimic precum și orele între care piscinele sunt inaccesibile sunt diferite, programul lor de funcționare, de la caz la caz, putând fi consultat la recepția hotelului. Recomandăm persoanelor cu pielea sensibilă să-și consulte medicul înainte de plecare și să își procure medicația specifică, precum și creme dermatologice cu factor de protecție solară mai ridicat.

Datorită faptului că mare parte din hoteluri au un număr foarte mare de camere, există posibilitatea defectării sau deteriorării anumitor componente din dotarea camerelor, băilor ori facilităților comune. Astfel, unele dintre acestea necesită

reparații permanente. În situația constatării acestor neconformități, vă sfătuim să îndrumați turiștii să formuleze de îndată o cerere de reparație la recepția hotelului. În același sens, în multe regiuni turistice au loc lucrări de construcții care țin atât de unitățile hoteliere, cât și de infrastructura zonei, pe care nu le putem prevedea, influența ori împiedica.

### RECOMANDĂRI HOTELURI

Regulamentul intern de funcționare al hotelurilor poate interzice consumul de alimente și băuturi în alte spații decât cele special amenajate în acest sens, inclusiv în camere, fiind interzisă atât părăsirea sălii de mese cu alimente, precum și introducerea de produse perisabile alimentare și băuturi din exteriorul hotelului în scopul consumului imediat.

Aceste norme sunt impuse la nivel național și determinate de măsurile de prevenire a toxinfecțiilor alimentare produse de păstrarea inadecvată a alimentelor în țările cu climă caldă.

În majoritatea hotelurilor, în restaurante și locațiile special menționate, se impune sub forma unui cod de ținută o vestimentație decentă. De aceea, recomandăm bărbaților pantalon lung, iar femeilor – fustă.

**CONCEPTE** Conceptul **Tez Express** se referă la o formulă de confirmare a rezervării la o categorie limitativ definită de hotel (numărul de stele) și de tip de pensiune dar în care nu se individualizează hotelul. Turistul va primi informații la sosirea sa pe aeroport, de la reprezentantul Tez Tour, hotelul la care a fost repartizat în funcție de disponibilitatea acestora în sistemul Tez Tour.

Vă rugăm precizați turiștilor dumneavoastră ca hotelurile se alocă de către birourile locale în funcție de disponibilitate cu maxim 24 de ore înainte de sosire. Ele fac în general parte din categoria hotelurilor standard sau economic, clasificate de autoritatea națională a țării respective ca facilități de cazare cu numărul de stele și pensiunea precizate în ofertă. Avantajul definit al acestui tip de ofertă îl reprezintă prețul minimizat față de prețul ofertei standard și de aceea îl recomandăm clienților cu buget economic.

Conceptul **Tez Variant** se referă la o formulă de confirmare a rezervării pentru o listă de hoteluri diferențiate în șase variante, în funcție de preț. Hotelul nu este individualizat la momentul confirmării rezervării, fiind specificată doar grupa de hoteluri, dar pentru categoria de preț confirmată turistul va fi cazat într-unul din hotelurile oferite ca alternative în categoria respectivă, cu numărul de stele și tipul de pensiune indicat. De asemenea, turistul va fi informat la sosirea pe aeroport, de către reprezentantul Tez Tour, care este hotelul la care a fost repartizat în funcție de disponibilitatea acestora în sistemul Tez Tour.

**EXCURSII OPȚIONALE** Excursiile opționale sunt organizate de biroul local Tez Tour. Orice reclamație referitoare la organizarea și desfășurarea programelor opționale trebuie rezolvată la fața locului, turiștii fiind asistați de reprezentantul local Tez Tour. Reclamația nu este valabilă dacă este formulată exclusiv la întoarcerea în țară. Tez Tour nu își angajează responsabilitatea pentru excursiile achiziționate de la alte agenții locale, întrucât pentru Tez calitatea organizării excursiilor și siguranța personală a turiștilor săi pe parcursul derulării acestora sunt esențiale. Vă rugăm să informați turiștii să solicite reprezentantului Tez Tour informații cu privire la condițiile în care se va desfășura excursia opțională: numărul minim de persoane de care este nevoie pentru acordarea unui ghid vorbitor de limbă română sau engleză, itinerariu, orele și locul din care vor fi preluați etc.

**PREȚUL PACHETULUI** Prețurile (tarifele) prezentate pe site-ul [www.teztour.ro](http://www.teztour.ro) și în sistemul tezonline sunt exprimate în euro și sunt valabile de la data publicării pentru perioadele specificate. Prețul reflectă costul pe tip de cameră în funcție de vârsta ocupanților. Prețurile nu includ taxa de viză (care se achită la sosire pe aeroportul de destinație sau către autoritatea emitentă a vizei), excursii opționale, alte mese sau apă, băuturi răcoritoare și alcoolice în afară de cele precizate expres ca făcând parte din regimul de masă al hotelului, bacșișuri, alte rezervări de servicii în locul de sejur sau orice tip de cumpărături personale.

Serviciile de cazare sunt precizate ca număr de zile hoteliere, zi hotelieră însemnând ora 14:00 – ora 12:00 în următoarea zi, respectiv noapte de cazare. În cadrul pachetului prima și ultima zi sunt considerate zile de transport.

Pentru fiecare ofertă se precizează ce este inclus în prețul afișat.

Agenția revânzătoare are obligația de a informa turiștii prin contract că prețurile stabilite în contract pot fi modificate și aceștia au obligația de a achita taxele suplimentare anunțate înainte de începerea programului turistic dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

Pentru turiștii străini care achiziționează pachete charter Tez Tour cu plecare din România sunt valabile prețurile pachetelor prezentate în ofertă (site, sistem etc.). Pentru solicitările de cazare individuală pentru cetățeni străini prețurile afișate nu sunt valabile și ele trebuie solicitate conform procedurilor la adresa [price@teztour.ro](mailto:price@teztour.ro).

În cazul în care turiștii doresc să ia cu ei în călătorie un animal de companie, solicitarea va fi transmisă pe adresa [andrei.sandu@teztour.ro](mailto:andrei.sandu@teztour.ro) și se va aștepta confirmarea în scris din partea companiei aeriene și a hotelului că animalul de companie poate fi transportat și ținut în hotel pe perioada sejurului. Turiștii au obligația de a se informa cu privire la autorizațiile care trebuie obținute pentru transportarea unui animal de companie în afara spațiului României de la autoritatea veterinară competentă.

**OFERTE SPECIALE** Rezervările operate la prețurile standard sau oferte speciale nu pot fi anulate și refăcute dintr-o ofertă specială nouă, cu preț mai mic.

**POLITICA DE PREȚ PENTRU COPII** Pentru copiii sub doi ani (infanți) se percepe un cost diferit de la o destinație la alta, aceștia neavând alocat loc în avion și masă la hotel. Unele hoteluri însă percep cost de cazare pentru infanți, de aceea prețul pachetului poate fi precizat pe un anumit tip de cameră cu vârsta copiilor începând de la 0 ani.

Reducerile pentru copii se acordă copiilor care NU au împlinit vârstele specificate până la data plecării.

Minorii care călătoresc singuri sau doar cu unul dintre părinți vor trebui să prezinte la vamă acordul parental al ambilor părinți sau al părintelui care îl însoțește (după caz), dat în fața notarului public, în formă autentică. Pentru mai multe detalii accesați [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).

În cazul în care copilul împlinește 2 ani pe parcursul sejurului, el este considerat copil de 2 ani împliniți. În camerele atipice (family room, vile, apartamente etc.) copilul se consideră de la 0 ani și are întotdeauna cost pentru cazare.

Pentru informații detaliate agenții trebuie să consulte newsletter-ul de referință.

**CONDIȚII DE CĂLĂTORIE** Sunt valabile prevederile Contractului de colaborare cu agențiile partenere și Contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice încheiat de fiecare agenție revânzătoare cu turistul, legislația în vigoare și informațiile cuprinse în ofertele Tez Tour, prezentate în catalog, pe pagina de internet [www.teztour.ro](http://www.teztour.ro) și transmise prin intermediul newsletterelor periodice.

**FORMALITĂȚI DE IEȘIRE DIN ȚARĂ** Pentru a călători în afara țării este nevoie de pașaport valabil minim șase luni de la data returnării/carte de identitate, pagini libere pentru aplicarea vizei, asigurare medicală – uneori opțională, diferite confirmări prealabile de servicii. Mai multe detalii găsiți pe [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).

Tez Tour nu poate fi ținut răspunzător pentru cazurile în care clientul se prezintă pentru plecare după ora limită indicată de agenția de turism revânzătoare, nu prezintă toate documentele necesare călătoriei ori în cazul refuzului autorităților de la punctele de frontieră de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite să părăsească teritoriul propriu.

Femeile gravide au nevoie de o recomandare specială de la doctor (tradusă și în limba engleză) conform căreia au voie să călătorească cu avionul. Transportul cu avionul nu se recomandă mamelor după a 32-a săptămână de graviditate. Căpitanul aeronavei poate refuza însă îmbarcarea și înainte de acest termen în cazul în care consideră necesar. În cazul îmbarcării, pasagera călătorește pe propria responsabilitate.

Pentru mai multe informații, vă rugăm consultați și:

<http://www.tarom.ro/termeni-si-conditii-de-calatorie/>

[http://www.skyairlines.net/en/general\\_rules.sky](http://www.skyairlines.net/en/general_rules.sky)

Agenția revânzătoare este obligată să comunice turistului, în scris sau prin orice altă formă corespunzătoare, înaintea încheierii contractului, informațiile de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalitățile de sănătate necesare pentru călătorie și ședere. Aceste informații au fost comunicate prin intermediul newsletterului, se regăsesc pe site și în catalogul Tez Tour pentru fiecare destinație.

**DOCUMENTE DE CĂLĂTORIE** Turisții dumneavoastră vor primi documentele de călătorie la momentul achitării contravalorii integrale a pachetului către Tez Tour (momentul achitării însemnând momentul intrării sumelor în contul Tez Tour). Acestea vor putea fi printate din sistemul tezonline (sau, în caz de urgență transmise pe e-mail agenției de către departamentul rezervări). Procedurile de check-in încep cu minim două ore înainte de ora de decolare; turiștii sunt rugați să se prezinte la aeroport la acest termen. Prin documente de călătorie înțelegem biletul de avion, voucherul și asigurarea medicală, se pot adăuga alte materiale descriptive pentru destinația turistică. Vă solicităm să comunicați turiștilor să le păstreze cu atenție, deoarece în cazul pierderii sau deteriorării acestora înlocuirea este dificilă și implică costuri suplimentare. Se acceptă gratuit bagajele până la 20 kg/persoană; în cazul copiilor sub 2 ani nu se acceptă bagaj separat pentru copil. Condițiile și interdicțiile, măsurile de siguranță, eventualele modificări în orarul de zbor impuse unilateral de către companiile aeriene pot influența derularea sejurului contractat.

**FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT** Situațiile de forță majoră și caz fortuit, cum ar fi: războaie, cutremure, greve, fenomene naturale, pandemii dar fără a se limita la acestea și în special condițiile meteo nefavorabile nu incumbă societății Tez Tour despăgubiri ori compensații.

Tez Tour nu își asumă plata niciunei taxe și nu suportă nici un cost suplimentar (cazare, transport, masă) pe care turistul trebuie să le suporte în cazul anulării temporare a unui zbor, autocar sau vapor decisă de societatea de transport sau de autorități din motive de securitate (condiții meteo, grevă, incidente tehnice, deflagrații, conflicte armate etc).

În caz de forță majoră Tez Tour nu se face responsabil iar agenția revânzătoare și, respectiv, turistul, nu pot solicita nici un fel de compensație pentru schimbarea de orar sau itinerar chiar dacă acestea intervin după înmânarea documentelor de călătorie, aceste situații fiind astfel circumstanțiate de reglementările europene în materie de trafic aerian.

În cazul în care compania aeriană transportatoare este nevoită să modifice orarul de zbor, datorită traficului aerian sau altor motive operaționale, Tez Tour va comunica în cel mai scurt timp posibil aceste informații. Există posibilitatea decalajelor în comunicare care vin din rapiditatea cu care compania aeriană ne comunică în scris aceste schimbări. Tez Tour nu este responsabil de modificările de orar și de posibilele întârzieri.

**RECLAMAȚII** Turistul este obligat să sesizeze prompt, în scris, atât prestatorului de servicii cât și agenției revânzătoare, orice deficiență constatată la fața locului cu privire la realizarea pachetului de servicii contractat. Agenția revânzătoare va informa de urgență Tez Tour pentru a acționa imediat pentru soluționare. Agenția revânzătoare este răspunzătoare pentru

menționarea clară și explicită în contract a acestei obligații a turistului și, de asemenea, a condițiilor pe care trebuie să le îndeplinească reclamațiile (forma, termene etc.).

**PROCEDURI DE PLATĂ** Facturile se emit în EUR la data confirmării rezervării și plata se efectuează cu 15 zile lucrătoare înainte de începerea sejurului turistului. În cazul neachitării contravalorii sejurului, turiștii care fac obiectul rezervării nu vor fi îmbarcați. Tez Tour declină și competența efectuării sejurului, precum și orice fel de răspundere în legătură cu aceste cazuri în favoarea agenției de turism revânzătoare a pachetelor de servicii Tez. Condiții de plată speciale se aplică rezervărilor făcute în regim Early Booking, pentru perioade ce includ sărbători legale sau religioase în România sau în țara de destinație, alte oferte speciale; termenele sunt precizate în scris la momentul ofertării de către Tez Tour sau la momentul la care sunt aduse la cunoștință de către furnizori.

**NEWSLETTER** La momentul încheierii contractului de colaborare cu S.C. Tez Tour S.R.L. și furnizării adreselor de e-mail pentru corespondență, acestea vor fi automat incluse în lista de adrese ce primesc newsletter-ul Tez Tour. Dacă doriți modificarea acestei adrese, vă rugăm comunicați în scris pe adresa [parteneri@teztour.ro](mailto:parteneri@teztour.ro). Dacă doriți să vă dezabonați, dați click pe butonul *dezabonare* din partea stângă jos a paginii. Datele dumneavoastră sunt confidențiale și nu sunt înstrăinate sub nici o formă unor terțe părți, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege. Aceste mesaje nu pot fi forward-ate către orice alte persoane decât cu acordul expres al Tez Tour.

Dezabonarea de la newsletter poate genera nepreluarea unor informații importante și Tez Tour nu poate fi tras la răspundere pentru nerecepționarea și transmiterea incompletă a informațiilor către turiști.

**Prezentul disclaimer, alături de contractul încheiat cu Tez Tour (cu anexele și termenii și condițiile aferente) și oferta Tez Tour alcătuiesc informațiile pe care vă rugăm să le luați la cunoștință și să le comunicați în mod corect turiștilor înainte de înscriere la agenția dumneavoastră și achiziționarea unui pachet turistic. De aici se exclud clauzele contractuale confidențiale.**

**Informațiile publicate pe site-ul Tez Tour și în catalogul Tez Tour sunt informații cu scop consultativ, furnizate de hotelurile contractate. Aceste date pot fi modificate oricând. Există posibilitatea apariției unor neconcordanțe în cazul în care hotelul nu comunică în timp util eventualele modificări intervenite în oferta sa de servicii.**

Design-ul și conținutul website-ului [www.teztour.ro](http://www.teztour.ro) precum și al oricăror materiale ce prezintă oferta Tez Tour (catalog, oferta, sistem online, comunicările interne) sunt proprietatea intelectuală a S.C. Tez Tour S.R.L. Orice încercare de copiere sau fraudă se pedepsește conform legislației în vigoare. Reproducerea conținutului se poate face numai cu acordul expres al S.C. Tez Tour S.R.L.

Pentru orice alte informații vă rugăm să ne contactați pe adresa [parteneri@teztour.ro](mailto:parteneri@teztour.ro). Tez Tour nu poartă nici o răspundere pentru informațiile comunicate în mod eronat, incomplet sau incorect către turiști.