

Comisarii de la Protectia Consumatorilor au amendat mai multe agentii Christian'76 Tour cu 90.000 lei

Comisarii de la Protectia Consumatorilor au aplicat amenzi în valoare de 90.000 lei unor agentii de turism aparținând operatorului Christian'76 Tour, în urma neregulilor constatate în cadrul controalelor.

Potrivit unui comunicat al Autoritatii Nationale pentru protectia Consumatorilor, transmis joi AGERPRES, Comisariatul pentru Protectia Consumatorilor al Municipiului Bucuresti a verificat respectarea prevederilor legale, în domeniu, la 7 agentii de turism aparținând tur-operatorului, ca urmare a numarului însemnat de reclamatii primite pe aceasta tema.

"De-a lungul anilor, am facut dese avertizari legate de activitatea operatorilor economici din turism. Speram ca acest mesaj sa ajunga si la agentii, dar iata ca nu m-am facut înteles. Este momentul în care sanctionarea a devenit obligatorie. Vom demara o tematica, la nivel national pe acest subiect. Se apropie perioada vacanțelor si trebuie sa fim siguri ca niciun consumator nu va fi înșelat", a declarat Paul Anghel, director general ANPC.

În urma controalelor realizate, comisarii au aplicat amenzi în valoare de 90.000 lei, 3 avertismente, precum si 7 propuneri de încetare a practicilor incorecte.

Neregulile constatate de echipele de control au fost: indicarea unor reduceri de preturi, la cele practicate fara a se putea demonstra aceasta diminuare în istoricul pretului; mentionarea preturilor folosind sintagma "de la..." fara a preciza un pret maxim; indicarea taxei incluse, nefiind specificat clar la ce tip de taxe se refera mentiunea, în conditia în care în contract apareau si taxe neincluse; afisarea pretului în euro la pachete de servicii turistice din România; lipsa afisarii cursului de schimb valutar în agentii; existenta a 2 puncte de lucru cu sediu expirat.

Comunicatul ANPC are si o serie de sfaturi pentru achizitia unui pachet de servicii turistice.

Astfel, consumatorii trebuie sa solicite toate informatiile legate de destinatie, cazare, transport, serviciile de masa, precum si de modalitatile de plata.

La rândul sau, agentia de turism are obligatia sa furnizeze turistilor, în scris, în vederea încheierii contractului, informatii referitoare la: localitatea de destinatie; ruta de parcurs; mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile si categoria acestuia/acestora; tipul unitatilor de cazare, adresele si categoriile de clasificare a acestora; serviciile de masa oferite si categoria de clasificare a unitatilor de alimentatie; durata programului, cu indicarea datei sosirii si a plecarii; informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor, precum si al asigurarilor de sanatate necesare pentru calatorie si sejur; cuantumul avansului, daca este cazul, precum si termenul pentru achitarea restului de plata; numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului si termenul limita pentru informarea turistului, în caz de anulare a calatoriei turistice; posibilitati de încheiere a unor asigurari facultative pentru asistenta în caz de boala, accidente si altele asemenea; durata pentru care opereaza oferta turistica.

De asemenea, organizatorul si/sau detailistul trebuie sa comunice turistului, în scris sau prin orice alta forma corespunzatoare, înainte de încheierea contractului, informatiile de ordin general privind regimul pasapoartelor si al vizelor si formalitatile de sanatate necesare pentru calatorie si sedere.

Totodata, acesta trebuie sa furnizeze în scris turistilor informatii privind calatoria, înainte de data plecarii. Trebuie

cunoscute orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract; denumirea, sediul/adresa, numarul de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul, în caz de nevoie. În cazul în care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, turistul trebuie sa dispuna de un numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului. Pentru calatoriile si sederile minorilor, trebuie furnizate informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul sederii copilului.

Este necesara si oferirea posibilitatii semnarii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer al turistului sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere, în caz de accidentare sau de boala.

Agentia de turism tour-operatoare sau detailista este obligata sa furnizeze turistului un bon de comanda numai în cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta agentiei de turism. Contractul ia nastere în momentul în care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii, ce se transmite de catre organizatorul sau detailistul calatoriei turistice, care actioneaza în numele organizatorului, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda.

În cazul în care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

Bonul de comanda cuprinde urmatoarele elemente: destinatia/destinatiile calatoriei turistice, durata si datele de sosire si de plecare; mijlocul/mijloacele de transport si categoria acestuia/acestora; tipul si categoria structurilor de primire; serviciile de masa (pensiune completa/dempensiune/mic dejun); programul turistic solicitat; numarul de persoane pentru care se comanda pachetul de servicii turistice, numarul de copii, vârsta si actele de identificare a acestora; alte solicitari speciale.

Printre clauzele care trebuie incluse în contract se numara destinatia calatoriei turistice si, în cazul perioadelor de sejur, durata si datele de sosire si de plecare, mijloacele de transport utilizate, serviciile de masa furnizate, vizitele, excursiile sau alte servicii care sunt incluse în pretul total convenit al pachetului de servicii turistice, denumirea si sediul/adresa agentiei/agentiilor de turism organizatoare si, dupa caz, ale agentiei de turism detailiste si ale societatii de asigurari, termenele si modalitatea de plata, termenele în care turistul trebuie sa transmita o eventuala reclamatie pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a contractului de calatorie turistica si conditiile de modificare si de reziliere a contractului.

"Agentiile de turism au obligatia sa încheie polite de asigurare cu societati de asigurare agreate de Ministerul Turismului. În contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice încheiat între agentii de turism si turisti, indiferent de modul de prezentare a acestuia (catalog, pliant sau alt înscris) este obligatoriu sa se consemneze faptul ca turistul este asigurat pentru insolvabilitatea sau falimentul agentiei de turism, precum si conditiile si termenele în care turistul poate solicita plata despagubirilor", se mai arata în comunicatul ANPC.