

CONDIȚII GENERALE DE TRANSPORT PERSOANE
Pentru circulația de transport persoane în trafic național și internațional
desfășurat de S.C. REAL REISE-TRANSPORT S.R.L.

“Drobeta Turism”

APLICABILITATEA ACESTOR CONDIȚII

Pasagerii se obligă să respecte *Condițiile Generale de Transport* și prevederile în vigoare ale Legii Transporturilor din România și a celorlalte state în care pasagerul călătorește.

Pasagerii se obligă să respecte prevederile țărilor tranzitate referitoare la documentele de intrare/ieșire, prevederile vamale, financiare și administrative, referitoare la persoana sa sau bagajele sale.

Transportatorul și agenții săi nu-și asumă nicio responsabilitate în cazul în care un pasager nu respectă prevederile menționate.

Dacă unul sau mai mulți pasageri sunt reținuți și debarcați în punctele de trecere a frontierei pentru motive referitoare la formalitatea de trecere a frontierei, bagaje ilicite sau ilegale și timpul de rezolvare al problemelor depășește 30 de minute, mijlocul de transport își va continua călătoria după consumarea celor 30 de minute.

Rezervarea locului sau obținerea biletului de călătorie confirmă însușirea și recunoașterea de către titular a *Condițiilor Generale de Transport*.

BILETE/ REZERVĂRI

Biletul de călătorie este personal, nominal sau nenominal. Nu poate fi transmis altei persoane și trebuie să se găsească în permanență asupra călătorului pe toată durata călătoriei.

Călătorul are obligația sa prezinte biletul, atât organelor de control ale Statului Roman, cât și organelor de control proprii ale transportatorului.

Biletele se pot achiziționa în avans, fiind astfel garantat locul pe cursa dorită, cu excepția cazurilor în care cursa este anulată. În această situație, posesorii biletelor nominale sunt anunțați telefonic și reprogramați pentru o altă cursă (în limita locurilor disponibile) sau primesc contravaloarea biletului achiziționat (*excepție – posesorii biletelor nenominale*).

Biletele pierdute, distruse, furate sau neprezente la titular, atât la îmbarcare cât și în timpul unui control, nu se înlocuiesc și nu se vor emite duplicate, soluția este cumpărarea unui alt bilet.

Călătorul trebuie să păstreze biletul de călătorie în permanență asupra sa, pe toată durata cursei.

Prețul biletului este conform tarifelor în vigoare din ziua emiterii, nu din momentul rezervării.

Biletele emise nu se pot returna sau înlocui (*excepție – cazurile în care transportatorul anulează cursa respectivă*).

Călătorul trebuie să respecte înscrisurile de pe bilet și stațiile transportatorului.

Biletul își pierde valabilitatea la terminarea cursei.

Cumpărarea biletului (online sau din agențiile noastre) constituie dovada încheierii contractului de transport.

ANULARE BILET/ Reprogramarea BILETULUI: Călătoria poate fi **anulată**/reprogramata de către pasager cu 24 ore înainte de îmbarcare și prezentarea la una din agențiile noastre, în timpul optim (24 ore).

ANULARE BILET Se vor înapoia biletele emise și se va primi contravaloarea a 50% din valoarea care s-a plătit (excepție de la caz fac biletele persoanelor cu handicap, pensionari, deținuți politici și veterani, care nu se pot anula sau returna 50%)..

Reprogramarea BILETULUI – se poate face la una din agențiile noastre plătindu-se o taxă de 25% din prețul unui bilet întreg (excepție fac biletele reprogramate mai devreme, pentru care nu se percepe nicio taxă, dar este obligatorie prezentarea la una din agenții pentru modificare).

Pentru mai multe detalii la adresa de mail office@drobetaturism.ro sau 0371783344

Nu acceptam anulare sau modificare bilet prin mail sau telefonic.

Această regulă se aplică inclusiv persoanelor care au achiziționat bilete cu diferite reduceri (bilete promoționale, pensionari, copii, persoanele cu handicap etc.), taxa de 25 % fiind plătitibilă la valoarea unui bilet întreg.

REZERVAREA este orientativă și se face cu minim 24 de ore înainte de plecare (excepție – rezervările online, care se fac cu 2 ore înainte de plecare). Garantarea locului se face prin cumpărarea biletului pe cursa dorită (online sau agenție).

În acest caz, fiecare persoană trebuie să comunice următoarele date:

- data și ora călătoriei;
- stația de îmbarcare;
- stația de destinație;
- datele persoanei care circulă (nume, prenume, număr de telefon);
- numărul de persoane (se va specifica dacă sunt minori);
- se va specifica dacă este însoțit de animale de companie sau dacă deține bagaje suplimentare, peste limita necesară (25 kg).

Biletele nu emit pe un anumit mijloc de transport.

Selectia pasagerilor (cand sunt 2 mijloace de transport pe acelasi traseu sau imbarcarea este de 100%) se face în funcție de distanța călătoriei dorite (în ordinea descrescătoare a călătoriei).

În cazul în care datele solicitate nu sunt furnizate, SC REAL REISE-TRANSPORT SRL își rezervă dreptul de a nu efectua operațiunea solicitată de către persoanele vizate. Furnizarea tuturor datelor cerute este obligatorie.

BILETE ONLINE

Biletele achiziționate online nu pot fi returnate sau reprogramate.

Crearea Contului se face pe numele persoanei care călătorește, nu pe numele persoanei care creeaza contul. La îmbarcare se prezintă actul de identitate.

Plata se poate face cu orice card, chiar dacă nu aparține titularului de cont.
ATENȚIE!!! Pentru orice greșeală efectuată de călător în momentul achiziționării biletului de călătorie referitoare la dată, stație, nume sau din orice alt motiv, nu se poate returna contravaloarea biletului.

Locuri preferențiale

Locurile preferențiale sunt locurile din primul rând și al doilea rând , sau locul pe care îl dorește călătorul din mijlocul de transport (1 – 4 – primul rând, 5 – 8 – rândul următor din autocar sau microbuz, sau la alegerea unui loc din salonul autocarului).

Locurile preferențiale se taxează suplimentar, la cerința pasagerilor. Nu este obligatorie plata pentru locurile preferențiale , dacă mijlocul de transport este la capacitate maximă (exemplu: un autocar are 46 locuri, din care s-au plătit 46 bilete de călătorie fără plata unui loc preferențial, atunci locurile sunt ocupate fără taxa de loc preferențial).

Prețul pentru locurile preferențiale este afișat în agențiile noastre și ele pot fi rezervate atât telefonic , cât și plătite în agenții sau sofer.

Plata se face în agențiile noastre , cât și la îmbarcarea în mijlocul de transport .

Locurile din față sunt ocupate de călători care au cel puțin vârsta de 12 ani.

REDUCERI BILETE (COPII, PENSIONARI, PERSOANE CU HANDICAP)/sau ALTE REDUCERI

- **REDUCERE COPII:**

- Copii PANA 9 ani (9 ani neîmpliniți) reducere 50 % cu loc.

Pentru a putea beneficia de aceste reduceri, este necesar să prezinte la cumpărarea biletului un document de identificare a copilului (certificat de naștere sau pașaport). În cazul neprezentării documentelor solicitate se va plăti biletul la pret întreg.

- **REDUCERE PENSIONARI / deținuți politici**

- **Reducere 50 % la pensionari** în baza cuponului de călătorie.

Reducerea se face în baza cuponului și cartea de identitate (circulă persoana care este titulară pe cupon).

- **Reducere 100% la deținuți politici** în baza cuponului de călătorie.

Reducerea se face în baza cuponului și cartea de identitate (circulă persoana care este titulară pe cupon, cât și rudele de gradul 1, conform legii în vigoare).

- **REDUCERE HANDICAP:**

Persoanele cu handicap beneficiază de reducere 100 % în baza cuponului (titular, însoțitor, asistent personal).

Reducerea se face în baza cuponului și cartea de identitate (circulă persoana care este titulară pe cupon).

ALTE REDUCERI : sunt afisate in agentiile noastre

BAGAJE

Preturile pentru trimiterea coletelor (bagaje) neinsotite sunt afisate in agentie

- Plic – pana 0,500kg
- Colet/Sacoșă / geantă 0.5 kg – 10 kg-pret (dimensiune H-30CM/ L-30/1-20cm (mc-0,018maxim)
- Colet/sacosa/geanta peste 10 kg – se va taxa suplimentar pret/kg;
- Colete voluminoase, fragile sau de valoare – se vor taxa în funcție de gradul de ocupare al calelor mijlocului de transport , și de valoare.
- Preturile sunt afisate in agentiile noastre.
- Agentiile sunt dotate cu cantare electronice , iar taxarea DIRECTA la mijlocul de transport se face aprecierea conducatorului auto, daca nu sunt dotate cu cantare electronice.

Valoarea despăgubirii în cazul pierderii coletelor este de 50 lei / colet / persoană.

Nu răspundem de produsele ce se află în colete, de colete fragile sau perisabile.

Înainte sau după îmbarcare, pasagerii nu au voie să primească colete de la alte persoane, pentru a fi transportate. În cazul respectiv se poate anula biletul de călătorie.

În prețul biletului este inclus bagajul de mână (geanta de mână) și o sacoșă (plasă, troler, geantă) în limita a 25 kg.

Călători care dețin mai mult decât cantitatea admisă pe persoană, vor plăti suplimentar conform preturilor pe bagaje.

În salonul mijlocului de transport pot fi transportate numai bagaje de mână, care pot fi ținute în mână sau în plasa portpachet.

Este strict interzisă urcarea în salon cu mâncare sau produse ce pot da un miros neplăcut.

Pasagerii sunt obligați ca pe traseu, în spațiile de oprire, să-și supravegheze bagajele. Transportatorul nu răspunde de bagajele încurcate sau furate.

Transportatorul nu este responsabil în cazul pierderii, furtului sau deteriorării bunurilor de orice natură, aflate în portbagajul vehicului sau în bagajul de mână al călătorului.

Deteriorarea unor bunuri, în cazul unor accidente de circulație în care este implicat mijlocul de transport, este suportată de societatea de asigurare la care transportatorul deține polița de asigurare (în limita sumei asigurate).

Pasagerii sau clienții care trimit colete au obligația să depună orice reclamație referitoare la pierderea / furtul sau deteriorarea bagajelor, imediat după sosire, la echipajele delegate sau agențiile "Drobeta", în scris sau telefonic. Orice reclamație ulterioară nu va mai fi luată în considerare.

Despăgubirea este de 50 lei / colet / persoană, dacă se dovedește că este din vina transportatorului.

Transportatorul își rezervă dreptul de a modifica în orice moment tarifele, stațiile, sau orarele de circulație fără niciun preaviz.

Cumpărarea biletului presupune, implicit, acceptarea prezentelor "*Condiții Generale de Transport Persoane*" de către călător.

Transportatorul va depune toate eforturile pentru a transporta pasagerul și bagajele sale într-un termen rezonabil.

Transportatorul nu își asumă nicio responsabilitate pentru întârzierile curselor și / sau pentru pierderile suferite de către pasager, ca urmare a acestor întârzieri. Orele de sosire depind de timpul de așteptare din granițe și de traficul de pe șosele.

De asemenea transportatorul nu își asumă niciun fel de răspundere, în situația în care cursele sunt deviate de la traseul înscris în graficele de circulație, de către organele de poliție sau pentru staționările prelungite ordonate de orice instituții abilitate ale statului.

Transportatorul are dreptul, oricând, să anuleze o cursă în cazul amenințării existenței unei blocaje, greve, condiții meteorologice nefavorabile, mișcări sociale, probleme tehnice ale mijlocului de transport sau alte circumstanțe ce ar putea fi un impediment pentru efectuarea călătoriei.

În cazul anulării cursei din motivele enumerate anterior din partea transportatorului, toate rezervările și biletele cumpărate vor fi reprogramate în funcție de acceptul pasagerului, în limita locurilor disponibile sau se va returna contravaloarea biletului.

TRANSPORTUL ANIMALELOR DE COMPANIE

Înainte de a pleca într-o călătorie cu animalul dumneavoastră de companie trebuie să vă informați cu privire la condițiile de transport cu mijlocul de transport.

Animalul de companie poate călători în salonul mijlocului de transport sau în cală, dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- să fie anunțate încă din momentul în care pasagerul își face rezervarea sau achiziționează biletul de călătorie;
- biletele de călătorie aferente se achiziționează anticipat, atât pentru pasager cât și pentru animalul de companie, fără ca animalul să ocupe scaunul;
- pasagerul trebuie să fie în posesia unui carnet de sănătate, să fie consultat cu maxim 72 de ore înainte de plecarea în cursă de un medic veterinar care confirmă în carnetul de sănătate diagnosticul "*CLINIC SĂNĂTOS*";

- să nu fie gestante;
- să nu provoace disconfortul celorlalți pasageri;
- să aibă achitat tariful aferent deplasării animalului de companie (tariful practicat este similar cu prețul plătit de pasager pentru deplasarea pe traseul dorit fără a se aplica reduceri);
- să fie transportate în cușcă standard;
- un pasager poate transporta numai o singură cușcă (un singur animal de companie).

Transportatorul nu răspunde de animalul de companie pe perioada transportului.

Dacă pasagerul nu îndeplinește condițiile de mai sus, i se refuză transportul animalului de companie.

REDUCERI / PROMOȚII – OFFLINE / ONLINE

Reducerile și promoțiile offline sunt afișate în agențiile noastre.

Reducerile și promoțiile online sunt afișate pe site-ul nostru www.drobetaturism.ro sau prin aplicație și sunt active în momentul achitării biletului de călătorie online (nu în momentul rezervării online).

Biletele online pot beneficia de prețuri și promoții speciale.

Rezervarea făcută online nu beneficiază de promoție sau reducerea la data respectivă, decât prin cumpărarea biletului online.

Prețurile pentru biletele online sunt afișate pe site-ul www.drobetaturism.ro.

OBLIGAȚIILE PASAGERILOR

Este interzisă folosirea aparatelor de radio, casetofonelor, a mini TV-ului, videoului sau a instrumentelor muzicale în mijlocul de transport.

Folosirea acestora este permisă numai dacă volumul sunetului este potrivit la un nivel astfel încât să nu deranjeze ceilalți pasageri (este indicată folosirea căștilor audio).

Pasagerilor le este interzis:

- deteriorarea sau murdărirea mijlocului de transport;
- fumatul în mijlocul de transport;
- consumul de băuturi alcoolice sau produse alimentare;
- obstrucționarea în orice fel a conducătorului auto sau a celorlalte persoane din echipaj;
- cauzarea de neplăceri sau disconfort călătorilor din mijlocul de transport sau altor participanți la trafic.

Transportatorul are dreptul de a refuza transportul sau de a-l întrerupe (fără dreptul la o despăgubire sau rambursare a prețului biletului) în cazul în care pasagerul:

- nu respectă condițiile contractului de transport;
- încalcă legile pe teritoriul României sau al celorlalte state prin care călătorește;
- este într-o stare care indică o boală contagioasă;
- are un comportament necivilizat în mijlocul de transport sau față de ceilalți călători și pune în pericol siguranța celorlalți călători, tulburând astfel călătoria;
- se află sub influența drogurilor sau a băuturilor alcoolice.

Este responsabilitatea călătorului să se asigure că deține toate documentele de călătorie necesare tranzitării sau staționării pe teritoriul unei țări străine, cum ar fi: pașaport, vize, adeverințe medicale etc.

În cazul opririi regulate de pe traseu, călătorii trebuie să se întoarcă la mijlocul de transport, în timpul anunțat înainte de oprire. În caz contrar, mijlocul de transport va pleca din stație, neasumându-și nicio responsabilitate pentru consecințele acestui fapt.

În cazul întreruperii călătoriei din vina călătorului, biletul de călătorie își pierde valabilitatea, iar contravaloarea acestuia nu se returnează.

Pe tot parcursul călătoriei călătorul trebuie să respecte condițiile și regulile de siguranță ale mijlocului de transport (obligatorie purtarea centurii de siguranță), reguli ce sunt afișate sau comunicate verbal.

Pasagerii au obligația să se informeze despre condițiile de transport și costul biletului pentru cursa dorită, înainte de emiterea biletului.

Orice reclamație / sesizare poate fi depusă de clienți la terminarea cursei la una din agențiile noastre prin condica de reclamații, pe e-mail: reclamatii@drobotaturism.ro sau telefonic: 0371-783344. Durata de soluționare este de 30 zile de la data depunerii reclamației.

INFORMARE

În data 25 mai 2018 devine aplicabil **Regulamentul European 2016/679** privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Scopul principal al acestuia este creșterea nivelului de protecție a datelor personale și crearea unui climat de încredere care să permită fiecărei persoane controlul asupra propriilor date. Astfel, considerăm că este un moment potrivit să te informăm cum protejăm datele tale personale și cum ne însușim prevederile Regulamentului.

CE DATE CU CARACTER PERSONAL FURNIZATE DE CĂTRE CLIENȚI PRELUCRĂM?

Pentru înregistrarea (crearea unui cont de client) pe site-ul nostru www.drobotaturism.ro, clientul va furniza următoarele informații:

- Nume și prenume;
- Număr de telefon;
- Adresă de email validă.
- Adresa domiciliu

În cazul efectuării unei rezervări sau plasării unei comenzi, clientul va furniza următoarele date cu caracter personal:

- Nume și prenume;
- Adresă completă;
- Număr de telefon pentru contact;

- Adresă de email.
- Adresa domiciliu

CUM ADMINISTREZI ACORDURILE EXPRIMATE?

Prin completarea datelor tale, în formularul de creare de cont și/sau de comandă, declari că accepți necondiționat ca datele tale personale să fie incluse în baza de date a companiei REAL REISE TRANSPORT S.R.L., și îți dai acordul ca toate aceste date personale să fie stocate, utilizate și prelucrate de către S.C. REAL REISE TRANSPORT S.R.L.

Datele tale vor fi utilizate pentru a evalua, a introduce și a executa contractul de prestări servicii și pentru a gestiona relațiile cu clienții.

Ai dreptul să ne soliciți în scris să nu prelucrăm datele tale personale și să ștergem datele personale după realizarea operațiunilor legate de serviciul prestat. Dacă nu dorești prelucrarea datelor tale personale poți contacta Serviciul de Relații cu Clienții, la adresa: office@drobetaturism.ro sau la numărul de telefon 0371-783344 (tarif normal).

COMUNICAREA DATELOR PERSONALE CĂTRE TERȚI

Noi suntem singurii proprietari ai informațiilor colectate pe acest site. Informațiile tale personale de identificare nu vor fi vândute, schimbate, transferate sau date oricărei alte societăți, indiferent de motive, fără consimțământul tău, altele decât cele necesare pentru îndeplinirea unei cereri de informare și/sau tranzacție, de exemplu pentru a trimite o comandă.

Clientul are obligația să NU furnizeze către terțe părți datele sale de conectare în contul de client al REAL REISE TRANSPORT S.R.L.

Clientul are obligația să stocheze în condiții de siguranță datele de conectare pentru contul său, să aleagă o parolă formată din caractere alfa-numerice și să nu pună la

dispoziția terțelor părți, calculatorul sau alte dispozitive pe care este logat în contul de client.

ÎN CE SITUAȚII AU TERȚII ACCES LA DATELE PERSONALE FURNIZATE DE CLIENT?

Transmiterea în scopul procesării comenzii de prestări de servicii

Datele cu caracter personal stocate de noi sunt transmise mai departe în scopul procesării comenzii către departamentul financiar-contabilitate, în măsura în care acest lucru este necesar pentru efectuarea serviciului prestat. În cazul plății online datele cu caracter personal pot fi trimise către procesatorul de plăți, în măsura în care acest lucru este necesar pentru plată.

CONSIMȚĂMÂNTUL

Prin utilizarea site-ului nostru, ești de acord cu politica noastră de confidențialitate.

Nu în ultimul rând, trebuie să știi că informațiile complete și permanent actualizate privind prelucrarea datelor personale, le vei putea găsi începând cu data de 25 mai pe site-ul nostru, la adresa: www.drobetaturism.ro.