

**INTREBARI FRECVENTE CU PRIVIRE LA COMUNICATUL SI PLANUL DE MASURI
AL AGENTIEI FIBULA AIR TRAVEL DIN DATA DE 29.04.2020**

1. In situatia in care clientul si agentia de turism intermediara sunt la zi cu platile, iar clientul nu doreste sa ia o decizie in acest moment, este obligat sa completeze/semneze acordul tripartit ?

- Avand in vedere ca inclusiv pana la data de 8.05.2020 atat clientul cat si agentia de turism intermediara este cu platile la zi, clientul nu este obligat sa ia o decizie in momentul de fata.
- Clientul trebuie sa tina cont de prevederile contractuale cu privire la termenele de plata si conditiile de anulare.

2. De ce agentia de turism intermediara este obligata sa ia acordul clientului pentru taxa de serviciu perceputa clientului in caz de anulare ?

- Odata cu acest plan de masuri, Fibula Air Travel ofera posibilitatea agentiei de turism intermediare sa negocieze cu clientul o eventuala taxa de serviciu in caz de anulare.
- Taxa de serviciu se poate percepe doar de comun acord cu clientul si aceasta suma este garantata exclusiv de catre agentia de turism intermediara in fata calatorului/clientului.
- Conform prevederilor contractului cadru, nu se poate solicita o taxa suplimentara clientului fata de cele prevazute in conditiile organizatorului si de aceea, orice suma de acest gen va atrage dupa sine exclusiv raspunderea agentiei de turism intermediare pentru acest cost suplimentar perceput clientului.

3. Agentia de turism intermediara a returnat deja banii clientilor pana la data comunicatului, mai este nevoie de semnarea acordului tripartit ?

- Da, mai este nevoie de semnarea acordului tripartit si acordul se va completa pentru optiunea "RETURNARE".
- Avand in vedere raspunderea in fata clientului conform OG 2/2018 , agentia de turism organizatoare Fibula Air Travel doreste sa preia confirmarea finala a clientului prin semnarea acordului cu privire la renuntarea definitiva la serviciile din rezervarea anulata , din care va rezulta ca nu va avea nicio alta pretentie ulterioara semnarii acordului tripartit.

4. Agentia de turism intermediara a platit mai mult agentiei de turism organizatoare fata de cat a incasat de la client final, cum se procedeaza pentru returnarea banilor ?

- Dupa completarea si semnarea acordului tripartit, agentia de turism organizatoare Fibula Air Travel va rambursa catre agentia intermediara strict sumele incasate de la agentia intermediara, conform termenelor si masurilor din 29.04.2020.
- Agentie de turism organizatoare Fibula Air Travel nu va retine sumele suplimentare achitate de catre agentia de turism intermediara si va rambursa toate sumele rezultate in urma anularii serviciilor, conform termenelor si conditiilor din 29.04.2020.

- 5. Daca exista un grup mai mare de turisti pentru care contractul a fost semnat doar un reprezentant, este nevoie de acord tripartit semnat de la fiecare participant in parte sau este suficienta doar semnatura acestuia?**
- Nu este nevoie sa semneze acordul fiecare turist din rezervare, este suficienta doar semnatura titularului de contract. Cu precizarea ca agentia intermediara sa se asigure ca restul turistilor din rezervare au fost informati cu privire la comunicatul Fibula Air Travel din 29.04.2020.
- 6. Daca agentia intermediara a achitat catre agentia de turism organizatoare sume pentru care nu a incasat nimic, este nevoie de acord semnat de la semnatarul contractului din rezervare ?**
- Da, este nevoie sa fie semnat acordul tripartit unde sa fie notat la punctul "a" suma zero , din care va rezulta ca agentia de turism intermediara nu a primit nicio plata de la calator/client.
 - Prin semnarea acordului tripartit, se va concluziona ca agentia de turism intermediara nu va fi responsabila si nu va garanta nicio suma in fata calatorului/clientului conform OG 2/2018.
- 7. Daca agentia de turism intermediara a incasat de la calator/client o suma mai mica si catre agentia de turism organizatoare Fibula Air Travel , aceasta a achitat o suma mai mare , ce se intampla cu banii achitati in plus de agentie intermediara catre agentia organizatoare Fibula Air Travel ?**
- In situatia anularii serviciilor, agentia de turism organizatoare va returna sumele rezultate in urma anularii, incasate de la agentia intermediara, indiferent de valoarea sumelor mentionate in factura pentru scadentele anterioare.
 - Agentia de turism organizatoare Fibula Air Travel nu va retine sume cu titlu de "avans pentru alte rezervari" sau "credit" pentru rezervarile anulate prin semnarea acordului tripartit.
- 8. Clientul are rezervare, de exemplu, cu intrare la data de 10.06.2020 si doreste sa modifice data de intrare la cazare pe 10.09.2020. In ce conditii se poate modifica rezervarea?**
- Se poate realiza mutarea **fara penalizare la aceleasi conditii de Early booking** de la momentul rezervarii initiale.
 - Pretul poate sa difere in functie de tariful de contract al serviciul de cazare (raport la perioada de cazare)
 - Pentru confirmarea noii rezervari clientul si agentia intermediara se obliga sa fi respectat termenele contractuale , inclusiv transa a2a. (ultima prelungire a termenului de plata fiind 08.05.2020)
 - Termenul de plata pentru ultima transa se va realiza conform contract.
- 9. Daca clientul nu are posibilitatea semnarii si printarii acordului tripartit ?**
- In situatia in care nu este nicio solutie, agentia de turism intermediara va putea solicita inregistrarea convorbirii telefonice sau acordul clientului prin sms, iar aceste dovezi se vor transmite de agentia intermediara catre agentia organizatoare Fibula Air Travel.
 - Imediat ce va exista o solutie tehnica, agentia de turism intermediara va pune la dispozitie si acordul tripartit conform procedura.
- 10. Se poate prelungi termenul de plata (8.05.2020) ?**
- Fibula Air Travel a dat dovada de intelegere si flexibilitate prelungind termenul initial 31.03.2020 in prima faza pana la data de 01.05.2020 si mai apoi 08.05.2020.

- Intelegem situatia, dar nu putem prelungi termenul de plata, intrucat am oferit mai multe optiuni in planul de masuri si pana la aceasta data se poate opta inclusiv pentru varianta de "CREDIT", care nu impune obligativitatea platii pana la 8.05.2020 si nicio penalizare pentru client.