

## COMERCIALIZAREA BILETELOR DE TRANSPORT RUTIER

### COMERCIALIZAREA BILETELOR DE TRANSPORT RUTIER

1. În fiecare agenție membră ANAT va exista expus în loc vizibil, un anunț cu următorul conținut “Stimați clienți, vă anunțăm că aveți dreptul să solicitați condițiile generale de transport înainte de achiziționarea biletului de călătorie”.

Reprezentanții agențiilor de turism au obligația să înmâneze oricărui solicitant condițiile generale de transport.

2. Operatorii de transport rutier au obligația să se asigure de faptul că pasagerii au luat cunoștință de condițiile generale de transport. În acest sens, pe fila biletului de călătorie care rămâne la operator, pasagerul va certifica prin semnătură faptul că a citit condițiile generale de transport.

3. Operatorii de transport rutier sunt obligați să insereze pe biletele de transport un extras cu cele mai importante clauze din condițiile generale de transport.

4. Pasagerii vor fi informați, prin intermediul condițiilor generale de transport, despre posibile întârzieri de la graficul de circulație, prin utilizarea termenului de “Granița acceptabilității” ca fiind un eveniment imprevizibil, străin de voința operatorului de transport rutier, care face imposibilă respectarea graficului orar. (De exemplu: controale ale Autorității Rutiere Române, aglomerație la punctele de trecere a frontierelor, defecțiuni tehnice etc.) Granița acceptabilității va fi de maxim 6 ore.

5. În cazul în care un pasager nemulțumit se adresează direct OJPC –ului, inspectorii vor recomanda acestuia ca mai întâi să depună o plângere direct către operatorul de transport pentru rezolvarea amiabilă a diferendului, fără a se refuza primirea reclamației și la OJPC.

6. În cazul în care biletele de transport rutier sunt vândute de către altă entitate decât operatorul de transport, revânzătorul este obligat să informeze pasagerul despre condițiile generale de transport ale operatorului și să i le pună la dispoziție la cerere.

De asemenea, agentul revânzătorului are obligația să se asigure că pasagerul a luat la cunoștință condițiile de transport ale touroperatorului, pasagerul certificând prin semnătură următorul text: “Am luat la cunoștință de faptul ca SC...x SRL are calitatea de revânzător, mi-au fost aduse la cunoștință condițiile generale de transport și datele de contact ale touroperatorului, iar în cazul în care nu se respectă aceste condiții, mă voi adresa mai întâi cu plângere direct operatorului de transport, la adresa indicată de către revânzător.”