

Procedură reclamații de turism

VERSIUNE DIN: APRILIE 2021

A. RECLAMAȚIA/RECLAMAȚIILE

A.1. Prezenta procedură se aplică în cazul în care a fost formulată orice reclamație în scris, indiferent de denumirea acesteia (plângere, sesizare, reclamație, etc), adresată către agenția de turism Benefit Tour de către un client/consumator privind **neprestarea și/sau prestarea neconformă** a serviciilor de călătorie de sine stătătoare (achiziționate cu titlu de serviciu unic)/pachetului de servicii de călătorie achiziționate de către client/consumator de la sau prin intermediul Benefit Tour.

A.2. Orice consumator (client - persoană fizică) de servicii de călătorie de sine stătătoare - achiziționate cu titlu de serviciu unic sau de pachete de servicii de călătorie, poate transmite o reclamație privind activitatea directă a Benefit Tour și/sau activitatea/conduita comercială a furnizorilor/prestatorilor de servicii de călătorie de sine stătătoare sau a agențiilor de turism organizatoare, a căror servicii de călătorie de sine stătătoare și/sau pachete de servicii de călătorie au fost intermediare de către Benefit Tour.

A.3. În cazul în care reclamația vizează aspecte privind intermedierea de către Benefit Tour a serviciilor de călătorie consumatorul are posibilitatea:

(i) să adreseze reclamația direct furnizorului/prestatorului serviciilor de călătorie sau organizatorului pachetelor de servicii de călătorie; sau

(ii) să depună reclamația direct la Benefit Tour.

Răspunderea Benefit Tour nu poate fi angajată, sub nicio formă, în cazul în care reclamația nu este soluționată sau este soluționată nefavorabil de către furnizorii/prestatorii sau agenția de turism organizatoare.

B. TRANSMITEREA RECLAMAȚIEI

Pentru pachetele de servicii de călătorie proprii sau serviciile și pachetele intermediare de Benefit Tour, reclamația se va face de către consumator, fără întârzieri nejustificate, ținând cont de circumstanțele concrete, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie prin e-mail la adresa: support@benefitonline.ro;

C. ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

Procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor constă în:

a) Înregistrarea în Registrul de evidență al reclamațiilor ținut de Benefit Tour. În registru vor fi menționate următoarele:

(i) numărul și data înregistrării;

(ii) numele consumatorului;

(iii) detaliile de contact;

(iv) numărul și data răspunsului.

b) Comunicarea către consumator a numărului și datei de înregistrare a reclamației, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia. Plângerile pot fi făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

c) Ulterior înregistrării, reclamațiile vor fi date spre soluționare persoanelor responsabile în acest sens, numite și/sau mandatate de către Benefit Tour.

d) Consumatorul va primi răspuns în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către Benefit Tour a reclamației.

e) Benefit Tour va comunica consumatorului:

(i) răspunsul la reclamație, în cazul în care aceasta se referă la produsele proprii Benefit Tour; sau

(ii) informarea privind transmiterea reclamației către furnizorul/prestatorul serviciilor de călătorie sau agenția de turism organizatoare a pachetului de servicii de călătorie, care are obligația să răspundă sau, după caz, să rezolve problema.

f) Răspunsul furnizorului/prestatorului serviciilor de călătorie sau agenției de turism organizatoare a pachetului de servicii de călătorie, comunicat către Benefit Tour, va fi transmis consumatorului în cel mult 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia. În cazul în care termenul de răspuns se împlinește într-o zi nelucrătoare, acesta se decalează în mod corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

D. MODALITĂȚI DE SOLUȚIONARE A DIFERENDULUI

În cazul în care consumatorul nu este mulțumit cu modalitatea în care i-a fost soluționată reclamația, aceasta poate apela la următoarele modalități alternative de soluționare a diferendului:

(i) sesizarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului;

(ii) medierea, în conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator;

(iii) formularea unei cereri de chemare în judecată în fața instanțelor judecătorești competente.