

# Probleme care pot apărea în vacanță

**CÂND REZERVI CAZAREA ȘI MASA PRIN AGENȚIA DE TURISM**



Este **obligatorie**

încheierea contractului în formă scrisă. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat înainte de semnare despre acest lucru.

**CÂND REZERVI CAZAREA ȘI MASA INDIVIDUAL ( ONLINE )**



**PROBLEMĂ:**  
Nu am primit confirmarea scrisă a rezervării

**ACȚIUNE:**  
voiajul nu a fost rezervat

**SOLUȚIE:**  
rambursarea sumelor plătite

**PROBLEMĂ:**  
Majorarea prețului serviciilor cu 20 de zile înaintea sejurului sau majorarea prețului cu până la 10%

**ACȚIUNE:**  
rezilierie contract

**SOLUȚIE:**  
restituirea imediată a tuturor sumelor plătite

**ACȚIUNE:**  
acceptarea modificărilor / propunerii unui alt pachet turistic

**SOLUȚIE:**  
- restituirea sumelor plătite  
- acceptarea unui alt pachet echivalent la același preț  
- acceptarea unui pachet de servicii inferior + diferența de preț

**PROBLEMĂ:**  
Modificarea sau anularea sejurului de către agenție

**ACȚIUNE:**  
solicitarea rezilierii contractului

**SOLUȚIE**  
- alternative în vederea continuării sejurului, fără majorarea prețului  
- restituirea diferenței dintre serviciile achitate și cele prestate  
- despăgubirea pentru serviciile neprestate

**PROBLEMĂ:**  
Nerealizarea sau imposibilitatea asigurării sejurului după începerea călătoriei

**ACȚIUNE:**  
- contactarea agenției pentru asistență  
- sesizarea deficiențelor constatate atât hotelului, cât și agenției de turism

**ACȚIUNE:**  
- sesizare în scris adresată hotelului și agenției de turism  
- asigurarea dovezilor privind deficiențele (fotografii)

**PROBLEMĂ:**  
Deficiențe constatate la fața locului

**SOLUȚIE:**  
despăguire pentru prejudiciul cauzat și dovedit

**PROBLEMĂ:**  
Condițiile de cazare nu corespund cu cele prezentate pe site

**SOLUȚIE:**  
reducerea contravalorii sejurului, restituirea sumei plătite, după caz

**ACȚIUNE:**  
- refuzarea în scris a cazării  
- reclamarea și solicitarea restituirii sumei plătite  
- fotografierea camerei drept dovadă

**PROBLEMĂ:**  
Imposibilitatea asigurării cazării ca urmare a suparezervării sau a unei erori

**SOLUȚIE:**  
- cazare la alt hotel, în aceleași condiții  
- cazare la alt hotel + diferența de preț + restituirea contravalorii sejurului

**ACȚIUNE:**  
reclamație scrisă care să dovedească prezentarea la hotel

**PROBLEMĂ:**  
Facilitățile incluse/plătite nu sunt oferite

**SOLUȚIE:**  
- restituirea contravalorii cazării sau a serviciilor + despăgubiri  
- reducerea prețului total cu sumele aferente serviciilor nefurnizate + despăgubiri

**ACȚIUNE:**  
refuzarea în scris a rezervării

**ACȚIUNE:**  
- informarea asupra orei de sosire;  
- contactarea administratorului cazării pentru permiterea accesului  
- reclamație în caz de refuz

**PROBLEMĂ:**  
Refuzul accesului în camera rezervată, datorită neprezentării până la o anumită oră

**SOLUȚIE:**  
restituirea prețului unei nopți: dacă s-a anunțat, s-a acceptat, dar nu s-a permis accesul

**ACȚIUNE:**  
- înregistrarea reclamației la hotel și chiar la comerciant în vederea facilitării soluționării reclamației  
- parcurgerea procedurii de refuz la plată

**PROBLEMĂ:**  
Procesarea plății prețului total al sejurului, în cazul în care rezervarea a fost anulată în termen

**SOLUȚIE:**  
restituirea sumei reclamate

**PROBLEMĂ:**  
Serviciile de masă nu corespund tipului de servicii solicitate

**ACȚIUNE:**  
- înregistrarea reclamației la hotel  
- fotografierea preparatelor oferite pentru comparație

**SOLUȚIE:**  
reducerea corespunzătoare a prețului

Pentru mai multe informații vizitați

[www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)

<https://www.facebook.com/ECC.Romania>