

POLITICA PRIVIND RESTITUIREA CONTRAVALORII BILETELOR DE INTRARE ȘI A SERVICIILOR DE AGREMENT DIN SUBTERANUL OBIECTIVULUI TURISTIC SALINA TURDA

I. DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1. Scopul politicii

Prezenta politică stabilește condițiile, procedura și modalitățile în care Societatea SALINA TURDA S.A. poate restitui contravaloarea biletelor de intrare în obiectivul turistic Salina Turda și/sau a serviciilor de agrement achiziționate de turiști, în situația în care serviciile pentru care s-a efectuat plata nu au fost beneficiate de către turist.

Prezenta politică are ca scop asigurarea unui tratament unitar, transparent și echitabil al solicitărilor de restituire, cu respectarea legislației aplicabile în materia protecției consumatorilor și a obligațiilor contractuale asumate de societate.

Art. 2. Domeniul de aplicare

Prezenta politică se aplică:

- a) biletelor de acces în obiectivul turistic Salina Turda;
- b) biletelor și serviciilor aferente activităților de agrement desfășurate în subteranul obiectivului turistic Salina Turda;
- c) biletelor sau serviciilor achiziționate direct de la punctele de vânzare ale societății;
- d) biletelor și serviciilor achiziționate prin intermediul platformelor online sau al altor canale de vânzare autorizate de Societatea SALINA TURDA S.A.;
- e) solicitărilor formulate de consumatori/persoane fizice care au achiziționat serviciile în scop personal, în afara activității lor profesionale.

Art. 3. Principii

Aplicarea prezentei politici se realizează cu respectarea următoarelor principii:

- a) legalitatea;
- b) transparența și informarea corectă a turistului;
- c) respectarea drepturilor consumatorilor;
- d) tratamentul egal și nediscriminatoriu al solicitanților;
- e) proporționalitatea restituirii în raport cu serviciile efectiv neprestate;
- f) verificarea obiectivă a situației care a determinat solicitarea de restituire;
- g) protejarea intereselor legitime atât ale turiștilor, cât și ale Societății SALINA TURDA S.A.

II. TEMEIUL LEGAL

Art. 4.

Prezenta politică se aplică cu respectarea legislației române în vigoare, inclusiv, fără a se limita la:

- a) **Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor**, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- b) **Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii**, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare;
- c) dispozițiile aplicabile din **Codul civil** privind executarea obligațiilor contractuale, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor și restituirea prestațiilor;
- d) legislația fiscală și financiar-contabilă aplicabilă operațiunilor de restituire;
- e) regulamentul/condițiile de acces și utilizare a serviciilor Salina Turda, comunicate turiștilor;

f) tarifele și condițiile comerciale aprobate de organele competente ale societății.

În cazul modificării legislației aplicabile, prezenta politică se va interpreta și aplica în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

III. SITUAȚIILE ÎN CARE SE POATE DISPUNE RESTITUIREA

Art. 5. Neefectuarea serviciului din motive imputabile societății

Contravaloarea biletului de intrare și/sau a serviciului de agrement se restituie integral, după caz, atunci când turistul nu a beneficiat de serviciul achiziționat dintr-un motiv imputabil Societății SALINA TURDA S.A.

În această categorie pot fi incluse, cu titlu exemplificativ:

- a) închiderea totală sau parțială a obiectivului turistic din motive imputabile societății;
- b) indisponibilitatea unui serviciu de agrement pentru care turistul a achitat distinct;
- c) suspendarea sau oprirea unui serviciu din cauza unei defecțiuni tehnice imputabile societății;
- d) imposibilitatea prestării serviciului din motive organizatorice imputabile societății;
- e) vânzarea unui bilet pentru un serviciu care, la data și ora stabilite, nu mai poate fi prestat din motive imputabile societății;
- f) alte situații în care societatea constată că serviciul achiziționat nu a fost pus la dispoziția turistului conform condițiilor comunicate la momentul achiziției.

Art. 6. Neefectuarea serviciului din motive obiective, independente de voința turistului

În situația în care serviciul nu poate fi prestat din cauze obiective, independente de voința turistului și de voința societății, conducerea societății poate dispune:

a) reprogramarea vizitei/serviciului, fără costuri suplimentare; sau

b) emiterea unui voucher pentru o vizită ulterioară;

sau

c) restituirea integrală ori parțială a contravalorii serviciului, în funcție de situația concretă.

În cazul în care serviciul nu mai poate fi prestat într-un termen rezonabil sau reprogramarea nu este acceptată de turist, solicitarea de restituire va fi analizată în vederea restituirii contravalorii serviciului neprestat.

Art. 7. Neefectuarea serviciului din motive imputabile turistului

În cazul în care turistul nu beneficiază de serviciul achiziționat din motive care îi sunt imputabile, restituirea contravalorii nu reprezintă un drept automat și va fi analizată în funcție de natura serviciului, momentul solicitării și condițiile comunicate la achiziție.

Sunt avute în vedere, cu titlu exemplificativ:

- a) neprezentarea turistului la data și ora stabilite pentru un serviciu cu programare;
- b) părăsirea obiectivului înainte de utilizarea unui serviciu de agrement achiziționat;
- c) nerespectarea condițiilor de acces sau a regulamentului de vizitare;
- d) imposibilitatea utilizării serviciului din motive personale ale turistului;
- e) alte situații în care serviciul a fost disponibil și pus la dispoziția turistului, dar acesta a ales să nu îl utilizeze.

În aceste situații, restituirea poate fi aprobată numai în condițiile prevăzute de prezenta politică și de condițiile comerciale aplicabile.

IV. SITUAȚIA SERVICIILOR PARȚIAL PRESTATE

Art. 8.

În cazul în care turistul a beneficiat doar parțial de serviciile achiziționate, iar partea neprestată poate fi individualizată și evaluată distinct, restituirea se va putea realiza proporțional cu valoarea serviciului neprestat.

Exemplu:

În cazul achiziționării unui pachet care cuprinde accesul în obiectiv și unul sau mai multe servicii de agrement distinct tarificate, iar unul dintre serviciile de agrement nu a fost prestat din motive imputabile societății, se va restitui contravaloarea serviciului neprestat, fără a fi necesară restituirea contravalorii accesului în obiectiv, în măsura în care accesul a fost efectiv realizat.

Art. 9.

În situația în care serviciile componente ale unui pachet nu au valori individuale stabilite, restituirea se va stabili de către persoana/comisia desemnată de societate, pe baza tarifelor aprobate, a structurii pachetului și a serviciilor efectiv prestate.

V. SITUAȚIA ÎNCHIDERII TEMPORARE A SERVICIILOR DE AGREMENT

Art. 10.

În situația în care, după achiziționarea biletului, un serviciu de agrement este indisponibilizat temporar din motive tehnice, de siguranță, organizatorice sau din alte motive obiective, turistul va fi informat, în cel mai scurt timp posibil, cu privire la situația intervenită.

În funcție de circumstanțe, turistului i se poate oferi:

- a) reprogramarea serviciului;
- b) un serviciu alternativ echivalent, dacă acesta este disponibil și acceptat de turist;
- c) voucher pentru utilizarea ulterioară a serviciului;
- d) restituirea contravalorii serviciului neprestat.

În cazul în care turistul nu poate sau nu dorește să beneficieze de o alternativă rezonabilă, solicitarea de restituire va fi analizată în conformitate cu prevederile prezentei politici.

VI. ACHIZIȚIILE ONLINE ȘI DREPTUL DE RETRAGERE

Art. 11.

În cazul contractelor încheiate la distanță, se vor aplica dispozițiile OUG nr. 34/2014, cu modificările și completările ulterioare.

Consumatorul beneficiază, în condițiile legii, de dreptul de retragere în termenul legal aplicabil, cu respectarea excepțiilor prevăzute de legislația în vigoare.

Art. 12.

În cazul serviciilor privind activități de agrement pentru care contractul prevede o dată sau o perioadă specifică de executare, se aplică excepția legală de la dreptul de retragere prevăzută de OUG nr. 34/2014.

Prin urmare, simpla achiziție online a unui serviciu de agrement programat pentru o anumită dată sau perioadă nu conferă în mod automat consumatorului dreptul de a solicita restituirea contravalorii în baza dreptului general de retragere de 14 zile.

Această regulă nu afectează drepturile consumatorului privind serviciile neprestate, prestate necorespunzător sau situațiile în care restituirea este datorată potrivit legislației aplicabile ori condițiilor contractuale.

VII. SITUAȚIA BILETELOR DE INTRARE

Art. 13.

Biletul de intrare în Salina Turda reprezintă dovada achiziționării dreptului de acces în obiectivul turistic, pentru condițiile, data și/sau perioada pentru care acesta a fost emis.

În situația în care turistul a utilizat efectiv biletul și a beneficiat de accesul în obiectiv, contravaloarea biletului nu se restituie pentru simplul motiv că turistul decide ulterior să își întrerupă vizita sau să nu utilizeze integral facilitățile disponibile.

Art. 14.

În cazul în care biletul nu a fost utilizat, iar turistul solicită restituirea contravalorii, cererea se analizează în funcție de:

- a) modalitatea de achiziție;
- b) data și perioada pentru care a fost emis biletul;
- c) condițiile comerciale comunicate la momentul achiziției;
- d) existența unui motiv obiectiv pentru neutilizare;
- e) dispozițiile legale aplicabile;
- f) posibilitatea reprogramării vizitei.

Aprobarea unei restituiri în astfel de situații nu constituie recunoașterea unui drept general de anulare a oricărui bilet, ci se realizează în condițiile prezentei politici și ale legislației aplicabile.

VIII. PROCEDURA DE SOLICITARE A RESTITUIRII

Art. 15.

Solicitarea de restituire se formulează de către persoana care a efectuat achiziția sau, după caz, de către titularul dreptului de utilizare a biletului/serviciului.

Solicitarea poate fi transmisă:

- a) la punctele de vânzare desemnate ale societății;
- b) prin e-mail, la adresa oficială comunicată de societate;
- c) prin intermediul platformei online prin care a fost efectuată achiziția, în cazul în care platforma permite această procedură;
- d) prin alte modalități stabilite și comunicate oficial de societate.

Art. 16.

Cererea de restituire trebuie să cuprindă, după caz:

- a) numele și prenumele solicitantului;

- b) datele de contact;
- c) data achiziției;
- d) numărul biletului/comenzii/facturii, după caz;
- e) serviciul pentru care se solicită restituirea;
- f) valoarea achitată;
- g) motivul solicitării;
- h) documentele justificative disponibile;
- i) modalitatea solicitată pentru restituirea sumei.

Societatea poate solicita informații sau documente suplimentare necesare verificării solicitării.

IX. ANALIZAREA ȘI SOLUȚIONAREA CERERILOR

Art. 17.

Solicitățile de restituire sunt verificate de persoanele desemnate de conducerea Societății SALINA TURDA S.A.

Verificarea va avea în vedere:

- a) existența și valabilitatea biletului;
- b) confirmarea efectuării plății;
- c) dacă biletul a fost utilizat;
- d) serviciile efectiv prestate;
- e) motivul pentru care serviciul nu a fost utilizat/prestat;
- f) responsabilitatea pentru neprestarea serviciului;

g) condițiile comerciale aplicabile la data achiziției;

h) legislația aplicabilă.

Art. 18.

În cazul în care se constată că serviciul achiziționat nu a fost prestat din motive imputabile societății, iar refacerea sau reprogramarea serviciului nu este posibilă ori nu este acceptată de turist, se va dispune restituirea contravalorii serviciului neprestat, potrivit legislației aplicabile.

OG nr. 21/1992 prevede că, în cazul neîncadrării serviciului în condițiile prescrise sau declarate de prestator, refacerea serviciului sau, atunci când aceasta nu este posibilă, restituirea contravalorii serviciului se realizează imediat după constatarea situației, dacă aceasta nu este imputabilă consumatorului, iar restituirea se face la valoarea stabilită în contract.

Art. 19.

În situația în care se aprobă restituirea, aceasta se va realiza, de regulă, prin aceeași modalitate de plată utilizată la achiziție, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și financiar-contabil.

Pentru plățile efectuate cu cardul, restituirea se va efectua prin mecanismul financiar corespunzător operațiunii inițiale.

Pentru plățile efectuate în numerar, restituirea se poate efectua în numerar, cu respectarea legislației financiar-contabile și a procedurilor interne ale societății.

Pentru achizițiile efectuate prin intermediul unor platforme sau intermediari, restituirea se va realiza conform procedurilor și condițiilor platformei/intermediarului, fără afectarea drepturilor consumatorului prevăzute de lege.

X. SITUAȚII ÎN CARE RESTITUIREA POATE FI RESPINSĂ

Art. 20.

Solicitarea de restituire poate fi respinsă, motivat, atunci când:

- a) serviciul a fost prestat integral și conform condițiilor comunicate;
- b) turistul a beneficiat efectiv de serviciul pentru care a achitat contravaloarea;
- c) serviciul a fost disponibil, însă turistul a ales să nu îl utilizeze;
- d) neutilizarea serviciului este imputabilă exclusiv turistului;
- e) solicitarea nu este susținută de elemente suficiente pentru identificarea achiziției și verificarea situației;
- f) solicitarea este formulată în afara condițiilor legale sau contractuale aplicabile;
- g) turistul solicită restituirea unui serviciu pentru care a fost informat în mod corespunzător cu privire la condițiile de anulare/reprogramare și acestea nu permit restituirea, fără a exista un temei legal pentru aceasta.

Respingerea unei solicitări nu poate avea ca efect restrângerea sau excluderea drepturilor conferite consumatorului prin legislația în vigoare.

XI. SITUAȚII EXCEPȚIONALE

Art. 21.

În situații excepționale, cum ar fi:

- a) accidente sau incidente produse în obiectiv;
- b) situații de urgență;
- c) restricții de acces dispuse de autorități;
- d) incidente tehnice majore;
- e) închiderea totală sau parțială a obiectivului;
- f) fenomene naturale sau alte situații obiective care împiedică efectuarea vizitei;

g) alte situații neprevăzute care fac imposibilă prestarea serviciilor,

conducerea societății poate dispune măsuri speciale privind reprogramarea, compensarea sau restituirea contravalorii serviciilor, cu respectarea legislației aplicabile.

XII. INFORMAREA TURIȘTILOR

Art. 22.

Prezenta politică și condițiile de acces și utilizare a serviciilor vor fi aduse la cunoștința turiștilor prin mijloace adecvate, inclusiv, după caz:

- a) afișare la punctele de vânzare;
- b) publicare pe site-ul oficial al Salina Turda;
- c) afișare/menționare în cadrul platformei de vânzare online;
- d) menționare pe bilet, confirmarea comenzii sau documentul fiscal, după caz;
- e) comunicare de către personalul societății.

Informațiile furnizate turiștilor vor fi clare, complete, corecte și accesibile.

XIII. RESPONSABILITĂȚI

Art. 23.

Personalul care comercializează bilete și servicii are obligația:

- a) să informeze corect turiștii cu privire la condițiile de acces și utilizare;
- b) să comunice condițiile aplicabile anulării, reprogramării și restituirii;
- c) să înregistreze solicitările de restituire;
- d) să transmită solicitările către persoanele competente;
- e) să păstreze documentele justificative conform procedurilor interne.

Art. 24.

Persoanele desemnate să soluționeze solicitările au obligația de a analiza fiecare caz în mod obiectiv și de a documenta soluția adoptată.

XIV. DISPOZIȚII FINALE

Art. 25.

Prezenta politică nu limitează drepturile consumatorilor stabilite prin legislația în vigoare și nu poate fi interpretată în sensul excluderii unor drepturi recunoscute consumatorilor prin norme imperative.

Art. 26.

În cazul unui conflict între prezenta politică și o dispoziție legală imperativă, prevalează dispoziția legală.

Art. 27.

Prezenta politică intră în vigoare la data aprobării de către organul competent al Societății SALINA TURDA S.A.

Art. 28.

Orice modificare a prezentei politici se realizează în conformitate cu modificările legislative intervenite, cu politica comercială a societății și cu deciziile organelor competente ale Societății SALINA TURDA S.A.

SALINA TURDA S.A.