

COMUNICAT DE PRESĂ

În contextul pandemiei provocate de noul coronavirus, care a afectat pe multiple planuri viața obișnuită a cetățenilor, începând cu sfera mobilității, care include și activitățile turistice, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) este în măsură să facă o serie de recomandări tuturor consumatorilor interesați:

- pentru a preîntâmpina creșterea peste măsură a nivelului de aglomerare al agențiilor de turism - preocupate în aceste zile să acorde consultanță celor interesați de modul în care actuala criză sanitară globală le-ar putea modifica planurile de vacanță pentru acest an -, este indicat să urmăriți cu atenție evoluția situației legate de răspândirea și controlul pandemiei de coronavirus, la nivelul fiecărei țări, din surse de informații credibile, pe cât posibil oficiale;
- situația trebuie tratată cu calm și înțelegere, agențiile de turism fiind nevoite în această perioadă să se concentreze, cu prioritate, asupra plecărilor programate pentru perioada imediat următoare.

Dacă aveți în plan deplasări cu data de început în următoarele 14 zile, pe care acum doriți să le contramandați, vă recomandăm să faceți, în scris, o cerere de restituire a banilor achitați deja către operatorul economic. Agenția vă poate propune următoarele două variante de rezolvare a situației:

- fie va începe toate demersurile necesare recuperării banilor de la furnizorii de servicii turistice, astfel încât demersul dvs să se finalizeze cu succes, în timp util;
- fie, în urma cererii dumneavoastră, veți primi un document care atestă creanța Dvs. comercială și care vă dă posibilitatea ca, la o dată ulterioară, după încheierea perioadei de pandemie și a efectelor acesteia, să călătoriți în aceleași condiții precum cele contractate inițial către destinațiile alese de Dvs.

Vă recomandăm, însă, să țineți cont de numărul mare de situații în care serviciile turistice nu pot fi pe moment satisfăcute, din cauza situației de criză apărute în ultimele săptămâni, și să tratați cu răbdare și înțelegere demersurile întreprinse pentru soluționarea cu succes a solicitărilor Dvs., chiar dacă, din cauza situației de criză, s-ar putea să dureze puțin mai mult decât în mod normal.

Vă reamintim că destinațiile încadrate în categoria zonă roșie, afectate de COVID-19, sunt în acest moment următoarele:

- **Italia - întreaga țară;**
- **China – provincia Hubei, inclusiv orașul Wuhan;**
- **Coreea de Sud – orașul Daegu, județul Cheogdo;**
- **Franta – regiunile: Hauts de France, Île de France, Grand Est, Bourgogne France Comte, Auvergne Rhones Alpes;**
- **Germania – regiunile: Baden Wurttemberg, Bayern, Nordrhein Westfalen;**
- **Spania – regiunea Madrid.**

Important!

În contextul situațiilor generate de răspândirea virusului COVID-19, pentru orice destinație din zona roșie afectată și ținând cont de componenta serviciului achiziționat, operatorul economic vă va putea restitui contravaloarea serviciului de călătorie rezervat, de îndată ce va primi banii de la furnizorii locali implicați în tranzacție. În cazul în care doriți să obțineți prin intervenție proprie rambursarea, operatorul economic vă va pune la dispoziție datele de contact ale furnizorilor serviciilor contractate.

Vă reamintim că destinațiile încadrate în categoria zonă galbenă, afectate de COVID-19, sunt în acest moment următoarele:

- *China – alte provincii și orașe din China continentală, în afară de cele din zona roșie,*
- *Coreea de Sud – alte județe și localități, în afară de cele din zona roșie,*
- *Germania – districtul Heinsberg din Renania de Nord Westfalia),*
- *Iran - întreaga țară,*
- *Franta - alte provincii, în afară de cele din zona roșie,*
- *Spania - alte provincii, în afară de cele din zona roșie.*

Important!

În contextul situațiilor generate de răspândirea virusului COVID-19, pentru orice destinație din zona galbenă, călătorul va putea anula serviciul de călătorie conform condițiilor contractuale agreeate la momentul rezervării acestuia, cu aplicarea penalizărilor din contract. Pentru orice altă destinație, călătorul poate anula serviciul de călătorie rezervat, cu respectarea condițiilor contractuale agreeate.

Biroul de presă
18.03.2020

