



Termeni și condiții de călătorie

Acești termeni și condiții generale („T și C”) se aplică între dumneavoastră („Dumneavoastră” sau „Clientul”) și OY SRG Finland AB („Noi”), operatorul portalului de rezervare ro.avion.ro (denumit în continuare „Portalul”). Aveți obligația de a citi cu atenție acești T și C înaintea începerii folosirii Portalului. Prin folosirea Portalului, sunteți de acord cu acești T și C. În cazul în care nu acceptați acești T și C, vă rugăm să nu folosiți Portalul și să părăsiți site-ul web.

Trebuie să aveți cel puțin 18 ani și să acționați în calitate de consumator privat pentru a face o rezervare pe Portal. Un consumator privat este, spre deosebire de o întreprindere, o persoană fizică care încheie o tranzacție legală în scopuri care se află în principal în afara activităților sale comerciale și/sau independente.

Operatorul Portalului și partenerul dumneavoastră contractual pentru folosirea Portalului este:

OY SRG FINLAND AB (Avion)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: info@support.ro.avion.ro

Telefon: 0040-317106183

T și C sunt stabiliți după cum urmează:

Cuprins

- 1. SFERA SERVICIILOR**
- 2. PROCESUL DE REZERVARE ȘI INFORMAȚII DE CONTACT**
- 3. INTERMEDIEREA ZBORURILOR**
- 4. INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR LA HOTEL**
- 5. INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR DE ÎNCHIRIERI AUTO**
- 6. PREVEDERI SPECIALE PENTRU INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR DE SERVICII MULTIPLE**
- 7. INFORMAȚII PRIVIND PAȘAPORTUL, VIZA ȘI PREVEDERILE DE SĂNĂTATE**
- 8. SERVICIILE NOASTRE**
- 9. TARIFE ȘI PLATĂ**
- 10. PLÂNGERI**
- 11. DREPTURILE CLIENTULUI CONFORM REGLEMENTĂRILOR UE**
- 12. RĂSPUNDERE**
- 13. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**
- 14. PROTECȚIA DATELOR**

1. SFERA SERVICIILOR

1.1. Intermedierea serviciilor de turism

1.1.1. Pentru serviciile de zbor, cazare la hotel, asigurare și închiriere auto oferite pe Portal (denumite în mod colectiv „Servicii de turism”), Noi acționăm exclusiv în calitate de intermediar. În acest scop, rolul și obligațiile noastre se limitează la intermedierea Serviciilor de turism care vor fi oferite de terți, cum ar fi companiile aeriene, operatorii de turism, hotelurile, asigurătorii, companiile de închirieri auto sau alți furnizori de servicii (în continuare, în fiecare caz, „Furnizor de servicii”).

1.1.2. În consecință, acordul pentru furnizarea efectivă de Servicii de turism (de exemplu, contract de transport, contract de asigurare, contract de închiriere) intră în vigoare direct între Dumneavoastră și Furnizorul de servicii relevant. Noi nu suntem co-furnizor al Serviciilor de turism și nu suntem parte la relația contractuală dintre Dumneavoastră și Furnizorul de servicii.

1.1.3. Prin utilizarea Portalului pentru achiziționarea Serviciilor de turism, ne autorizați să intermediem cu Furnizorul(ii) de servicii corespunzător(i) în numele dvs., inclusiv prin intermedierea plății pentru aceste Servicii de turism, pentru a vă asigura că tranzacția dintre Dumneavoastră și Furnizorul(ii) de servicii este efectuată. Prețul emis pentru Serviciile de turism efective poate include un comision pentru serviciile pe care le oferim pentru intermedierea acordului dintre dvs. și Furnizorul de servicii relevant.

1.1.4. Responsabilitatea pentru realizarea efectivă a Serviciilor de turism oferite prin intermediul Portalului cade exclusiv în sarcina Furnizorului de servicii relevant. În rolul nostru de intermediar, nu ne asumăm nicio răspundere pentru Serviciile de turism care vor fi furnizate de către Furnizorii de servicii și nu facem niciun fel de declarații sau garanții (exprimate sau implicite) cu privire la caracterul adecvat sau calitatea Serviciilor de turism intermediare pe

Portal. Pentru orice revendicare pe care ați putea-o avea în legătură cu efectuarea sau neefectuarea Serviciului de turism, Furnizorul de servicii este destinatarul responsabil.

1.1.5. În cazul în care doriți să solicitați servicii speciale (cum ar fi mese speciale, facilități pentru persoane cu handicap sau scaune pentru copii) atunci când rezervați Serviciile de turism, Noi vă vom transmite solicitarea către Furnizorul de servicii relevant. Cu toate acestea, nu putem să ne asumăm nicio răspundere cu privire la posibilitatea Furnizorului de servicii de a îndeplini aceste solicitări.

1.2. Serviciile noastre

În afară de intermedierea Serviciilor de turism, așa cum se menționează în Secțiunea 1.1 de mai sus, există și servicii suplimentare (altele decât Serviciile de turism) disponibile prin Portal, pe care Noi înșine le asigurăm. Pentru astfel de servicii suplimentare, veți intra într-o relație contractuală directă cu Noi. În fiecare caz, vă vom informa în mod clar dacă și în ce măsură oferim servicii proprii, în loc să intermediem numai serviciile terților.

Propriul nostru portofoliu de servicii poate varia în timp. Unele dintre serviciile noastre sunt descrise în Secțiunea 8. Pentru servicii suplimentare neprevăzute în acești T și C, vă oferim o descriere detaliată a acestor servicii suplimentare, precum și informații despre tarifele noastre și termenii și condițiile noastre suplimentare pentru rezervare și utilizare, pe parcursul procesului de rezervare.

1.3. Condiții contractuale aplicabile

1.3.1. Acești T și C se aplică intermediării Serviciilor de turism în conformitate cu Secțiunea 1.1, precum și pentru serviciile noastre, în conformitate cu Secțiunea 1.2.

1.3.2. Pentru acordul dintre Dumneavoastră și Furnizorul de servicii relevant (Secțiunea 1.1.2), se vor aplica termenii și condițiile generale ale Furnizorului de servicii respectiv (cum ar fi condițiile de transport, condițiile de transfer, condițiile de asigurare sau altele asemenea), emise de Furnizorul de servicii. Acești termeni și condiții generale ale Furnizorului de servicii relevant vă vor fi notificați pe parcursul procesului de rezervare. Întrucât termenii și condițiile Furnizorului de servicii pot include dispoziții referitoare la răspundere, anulare, modificări ale rezervărilor și rambursări (dacă sunt disponibile), precum și alte restricții, vi se recomandă să citiți cu atenție acești termeni.

2. PROCESUL DE REZERVARE ȘI INFORMAȚII DE CONTACT

2.1. Pe durata procesului de rezervare, vi se furnizează mijloacele tehnice necesare pentru a detecta erorile din formularele de înscriere și pentru a le corecta înainte de a vă depune solicitarea de rezervare. Vi se solicită să verificați acuratețea tuturor datelor înainte de a încheia solicitarea de rezervare. Solicitățile ulterioare de modificare pot duce la costuri suplimentare semnificative.

2.2. Ar putea fi necesar să vă contactăm, de ex. în cazul modificărilor ulterioare ale Serviciilor de turism achiziționate. Trebuie să transmiteți informații de contact exacte, cum ar fi numărul dvs. de telefon și adresa de e-mail. De asemenea, trebuie să verificați constant dacă ați primit un mesaj de la Noi.

Cade în sarcina dvs. să vă asigurați că aveți posibilitatea de a primi mesajele noastre. Nu suntem responsabili dacă nu primiți un mesaj de la Noi din cauza unor circumstanțe care se află în mod rezonabil în afara controlului nostru, inclusiv, fără a se limita la următoarele: (i) ne-ați transmis o adresă de e-mail incorectă; (ii) setările dvs. de e-mail nu vor permite ca mesajul nostru să ajungă la Dumneavoastră; sau (iii) setările dvs. de e-mail vă tratează mesajele ca spam.

3. INTERMEDIEREA ZBORURILOR

3.1. Încheierea contractului și modificări de preț

3.1.1. După ce ați depus solicitarea de rezervare, Noi vom confirma primirea solicitării dvs. prin e-mail. Acesta este momentul în care acordul de intermediere dintre Noi și Dumneavoastră intră în vigoare. Dacă nu primiți o astfel de confirmare în termen de o oră de la finalizarea solicitării de rezervare și niciunul dintre operatorii noștri nu v-a contactat prin e-mail sau telefonic pentru a indica vreo problemă, vă rugăm să ne contactați telefonic pentru verificare.

3.1.2. Imediat ce biletele solicitate au fost emise, veți primi un e-mail de confirmare cu un număr de bilet. Acesta este momentul în care se încheie un contract obligatoriu între Dumneavoastră și compania(iile) aeriană(ene) respectivă(e).

3.1.3. Prețul zborului, precum și disponibilitatea locului, sunt introduse direct de către compania aeriană aplicabilă. Pentru modificările de preț ale companiilor aeriene care se află în afara controlului nostru și au loc după trimiterea solicitării de rezervare, dar înainte de intrarea în vigoare a contractului cu compania aeriană (așa cum se prevede în Secțiunea 3.1.2 de mai sus), contractul nu va intra în vigoare și plata va fi rambursată în întregime. Vă putem contacta și vă putem oferi opțiunea de a accepta prețul modificat în timpul programului de lucru obișnuit, însă nu mai târziu de 24 de ore după ce am luat la cunoștință despre modificarea prețului sau în prima zi lucrătoare după această perioadă de 24 de ore.

3.2. Informații despre rezervare și condiții de transport

3.2.1. În ceea ce privește zborurile oferite pe Portal, acționăm exclusiv în calitate de intermediar. Acordul pentru efectuarea zborului intră în vigoare direct între Dumneavoastră și compania aeriană relevantă, iar Noi nu acceptăm nicio responsabilitate contractuală referitoare la efectuarea sau neefectuarea zborului dvs. Compania aeriană operatoare este unic responsabilă pentru efectuarea/neefectuarea zborului dvs.

3.2.2. Înainte de a încheia rezervarea, vi se vor pune la dispoziție termenii și condițiile companiei(iilor) aeriene respective.

3.2.3. Atunci când mediem serviciile de călătorie prestate de companiile aeriene, Nouă nu ni se garantează accesul la sistemul de rezervări al companiilor aeriene. În acest caz, Noi putem acționa în numele dumneavoastră pentru încheierea contractului dintre Dumneavoastră și compania aeriană. De asemenea, Noi vă putem solicita să contactați direct compania aeriană relevantă pentru întrebări privind rezervările, modificările sau anularea rezervării. Dacă ați cumpărat serviciul nostru de Bilet flexibil (consultați Secțiunea 8), toate cererile de modificare a rezervării trebuie totuși efectuate prin intermediul serviciului nostru pentru clienți, după cum este prevăzut în Secțiunea 8.1.4. Este posibil să primiți două confirmări de rezervare – una de la noi și una de la compania aeriană relevantă. Dacă ați primit două confirmări de rezervare, vă rugăm să utilizați pentru check-in confirmarea de rezervare din partea companiei aeriene.

3.2.4. Mai jos, prin intermediul unei prezentări generale, oferim informații despre condițiile legate de rezervare și de transport, aplicate în mod obișnuit de companiile aeriene, în acest mod sau cel puțin în mod similar. Cu toate acestea, orice dispoziții derogatorii ale companiei aeriene relevante prevalează asupra informațiilor generale furnizate în această Secțiune 3.2.4. Prin urmare, în fiecare caz, vă rugăm să verificați termenii și condițiile aplicabile ale companiei aeriene relevante înainte de rezervarea dvs.

a. Orele de zbor/check in

Toate orele de zbor specificate sunt locale. Sosirile în ziua următoare sunt indicate prin „+1” pe orar. Orele de zbor declarate sunt preliminare și pot fi modificate în timp util după emiterea biletului; de exemplu, din cauza restricțiilor impuse de controlorii de trafic aerian, vremii sau restricțiile funcționale ale companiei aeriene. Vă rugăm să vă informați cu privire la orele curente cu suficient timp înainte de zbor.

Vă rugăm să respectați orele de check-in indicate de compania aeriană. Companiile aeriene au dreptul să refuze îmbarcarea dacă întârziati la check-in. Vă rugăm să observați că unele companii aeriene încurajează check-inul prin intermediul propriului site Web, deoarece acestea pot percepe o taxă de check-in când check-inul se face manual la aeroport.

b. Combinarea unor bilete individuale

Se va marca în mod clar ca atare orice combinație de două bilete dus separate, în afară de un bilet dus-întors, în timpul procedurii de rezervare. Biletele sunt tratate independent unul de celălalt în cazul anulării, modificării, întreruperii traficului aerian, cum ar fi grevele și modificările programelor de zbor. Se vor aplica regulamentele proprii fiecărei linii aeriene.

Biletele de avion cu numere de rezervare diferite sunt întotdeauna considerate ca fiind călătorii independente una de cealaltă.

c. Bilete de zbor cu mai multe segmente/ordine de utilizare

Biletul dvs. dus-întors sau dus poate fi compus din mai multe segmente. În funcție de condițiile celor mai multe companii aeriene, astfel de segmente de zbor urmează să fie utilizate succesiv. În caz contrar, multe companii aeriene vor refuza transportul pe următoarele segmente de zbor (de exemplu, nefolosirea unui segment dintr-o călătorie ar putea anula restul biletului). Pentru biletele dus-întors, neprezentarea Dumneavoastră la zborul de plecare poate duce la anularea zborului de intrare de către compania aeriană

d. Sarcină

Unele companii aeriene refuză transportarea femeilor care au trecut de săptămâna a 28-a de sarcină la momentul zborului dus sau întors. Dacă sunteți însărcinată, trebuie să clarificați cu compania aeriană și cu medicul dumneavoastră dacă puteți începe sau nu călătoria.

e. Sugari și bilete pentru copii

Vă rugăm să contactați compania aeriană pentru a obține condițiile de călătorie cu un copil care nu are un loc separat. De obicei, copiii cu vârste mai mari de 2 ani necesită un loc separat, în timp ce copiii cu vârste cuprinse între 0 și 2 ani călătoresc ca sugari și nu li se va alocă un loc. În cazul în care copilul împlinește vârsta de 2 ani înainte de sfârșitul călătoriei, se va rezerva un bilet pentru copil pentru întreaga călătorie. Biletele pentru sugari nu pot fi rezervate înainte de naștere, deoarece numele și data nașterii corecte trebuie să corespundă celor din pașaport. Noi nu vom rambursa costurile apărute ca urmare a rezervării inițiale a unui bilet necorespunzător.

f. Minori neînsoțiți

Nu mediem rezervarea biletelor pentru minorii neînsoțiți. Copiii sub 18 ani trebuie să rezerve o călătorie în

compania unui adult. Unele țări și companii aeriene refuză accesul copiilor sub 18 ani, dacă nu sunt însoțiți de un tutore legal. Vă rugăm să rețineți că unele companii aeriene solicită copiilor cu vârsta sub 18 ani să aducă un certificat de naștere pentru a călători.

g. Bagaje pierdute/deteriorate

În calitatea noastră de intermediar, nu acceptăm nicio răspundere pentru bagajele pierdute sau deteriorate. Orice problemă trebuie raportată imediat reprezentantului companiei aeriene la aeroport.

h. Tranzit și cazare peste noapte

În prețul biletului de zbor nu este inclus niciun fel de transport terestru și/sau cazare peste noapte pe timpul călătoriei. Sunteți personal responsabil pentru verificarea orarelor și a prețurilor pentru transportul terestru.

i. Timpi de legătură între zboruri

Biletele standard rezervate în Portal au timpi de legătură aprobați. Timpii necesari pentru legături în timpul escalelor sunt calculați de companiile aeriene. Dacă un segment de zbor este întârziat și duce la o legătură ratată, companiile aeriene sunt obligate să vă ajute să ajungeți la destinația finală (a se vedea Secțiunea 11.1).

Când se rezervă bilete separate, companiile aeriene nu sunt responsabile pentru întârzierile care duc la pierderea legăturilor. Din acest motiv, este responsabilitatea dumneavoastră să verificați dacă timpul de legătură este suficient în conformitate cu companiile aeriene și aeroporturile. Orice costuri suplimentare suportate din cauza legăturilor pierdute nu vor fi rambursate.

j. Rezervarea dublă

O rezervare dublă înseamnă că două sau mai multe rezervări cu același nume de pasager au fost făcute cu aceeași companie aeriană. Dacă aveți o rezervare dublă, compania aeriană poate anula călătoria(iile). Acest lucru poate avea loc și în cazul în care rezervările au fost făcute cu agenții de turism diferite. Nu suntem responsabili pentru anulările făcute de companiile aeriene și nici pentru rambursările respinse de companiile aeriene, în cazurile în care suspectează o rezervare dublă.

3.3. Companii aeriene cărora li s-a interzis să opereze în UE (lista neagră)

Vă rugăm să rețineți că anumitor companii aeriene li s-a interzis să opereze în cadrul UE, conform unei decizii a Comisiei Europene în strânsă colaborare cu autoritățile naționale de transport aerian. Aceste companii aeriene sunt interzise deoarece sunt considerate nesigure sau nu fac obiectul unui control adecvat din partea autorităților din țara lor. Puteți verifica ce companii aeriene sunt afectate de o interdicție de operare prin intermediul următorului link:

Lista neagră (Lista companiilor aeriene cărora nu li se permite să opereze în UE)

3.4. Modificări ale programului și anulare de către companiile aeriene

3.4.1. Acordul dvs. cu compania aeriană aplicabilă îi poate permite acesteia să vă anuleze sau să vă modifice rezervările. Vă vom notifica cu privire la orice modificare după ce suntem informați de compania aeriană.

3.4.2. Ora de zbor afișată în confirmarea rezervării poate suferi modificări între data rezervării și data călătoriei. În cazul modificării programelor de zbor, vă vom anunța imediat ce suntem informați de către compania aeriană. Cu toate acestea, vă recomandăm să contactați compania aeriană cu cel puțin 72 de ore înainte de plecarea planificată a fiecărui zbor pentru a vă asigura că zborul(urile) (și orice zboruri de legătură) este(sunt) operat(e) conform programului. Nu avem control asupra modificărilor programelor companiei aeriene și nu acceptăm nicio responsabilitate pentru costurile care pot apărea ca urmare a unor astfel de modificări.

3.5. Modificări și anulări solicitate de Dumneavoastră

3.5.1. Condițiile pentru modificarea rezervărilor de zbor (inclusiv schimbarea numelui pasagerului, destinația și data călătoriei) și pentru furnizarea rambursărilor de anulare sunt stabilite de compania aeriană relevantă, care este partenerul dvs. contractual pentru furnizarea zborului. Noi, ca intermediar, nu avem nicio influență asupra acestor condiții.

3.5.2. Dacă doriți să efectuați modificări asupra rezervării sau să solicitați o rambursare în caz de anulare, ca un serviciu propriu suplimentar, noi ne oferim să gestionăm solicitarea în numele dumneavoastră, cu condiția ca astfel de modificări sau rambursarea în caz de anulare să fie permise de compania aeriană. În timpul procesului de rezervare a acestor servicii suplimentare, noi vă vom informa asupra oricăror altor condiții și taxe pentru astfel de servicii. Alternativ, puteți, desigur, să vă adresați direct companiei aeriene relevante.

3.5.3. Pentru a putea face față modificărilor solicitate de Dumneavoastră, este necesar să primim solicitările dvs. de modificare cu cel puțin 24 de ore înainte de începerea călătoriei (numai prin telefon). Dacă ați achiziționat serviciul nostru de Bilete flexibile, consultați secțiunea 8.

Pentru solicitările de modificare în timp mai scurt, vă recomandăm să contactați direct compania aeriană relevantă.

3.6. Neprezentare sau neparticipare la zbor

Prin prezenta, Dumneavoastră ne autorizați să anulăm zborul neutilizat în numele dumneavoastră în caz de neprezentare sau neparticipare la zbor și să solicităm posibile despăgubiri de la compania aeriană în numele dumneavoastră. Noi suntem îndreptățiți, dar nu și obligați să facem acest lucru, iar dreptul dumneavoastră de a solicita despăgubiri direct de la compania aeriană rămâne neafectat.

4. INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR LA HOTEL

Serviciile de cazare la hotel rezervate prin Portal sunt intermediare de EAN.com L.P. („Hotels.com”).

Prin urmare, toate întrebările legate de rezervare și orice solicitare de modificare sau anulare trebuie adresate direct la Hotels.com. Puteți găsi detaliile de contact pentru Hotels.com aici:

Număr de telefon: +44 (0)20 3788 4352

Puteți accesa termenii și condițiile Hotels.com pe site-ul web al acestora.

5. INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR DE ÎNCHIRIERI AUTO

Serviciile de închirieri auto rezervate prin Portal sunt intermediare de Traveljigsaw Limited („Rentalcars.com”).

Toate întrebările legate de rezervare și orice solicitare de modificare sau anulare trebuie adresate direct la Rentalcars.com. Puteți găsi detaliile de contact pentru Rentalcars.com aici:

Pentru detaliile de contact locale, consultați site-ul web Rentalcars.

Puteți accesa termenii și condițiile Rentalcars.com aici.

6. PREVEDERI SPECIALE PENTRU INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR DE SERVICII MULTIPLE

Portalul vă oferă posibilitatea de a combina și potrivi mai multe servicii individuale după cum doriți (de ex. zbor + hotel). În acest caz, ne instruiți să acționăm ca intermediar pentru rezervarea mai multor servicii de călătorie diferite de la diverși furnizori. Furnizorii relevanți vă vor fi prezentați în mod clar în timpul procedurii de rezervare, înainte de finalizarea rezervării. În cazul în care combinați servicii individuale, niciun contract de călătorie nu este încheiat între Dumneavoastră și noi; în schimb, încheiați mai multe contracte pentru furnizarea de servicii individuale cu fiecare furnizor în parte. În acest caz, acționăm exclusiv în calitatea noastră de intermediar în legătură cu fiecare serviciu de călătorie individual.

7. INFORMAȚII PRIVIND PAȘAPORTUL, VIZA ȘI PREVEDERILE DE SĂNĂTATE

7.1. Cerințele privind pașaportul, viza și/sau starea de sănătatea pot suferi modificări și, prin urmare, trebuie să verificați cu autoritatea competentă (ambasadă, consulat, etc.) cu suficient timp înaintea călătoriei. Este responsabilitatea dvs. să aveți în posesie un pașaport valabil și, dacă este cazul, o viză. Este important să vă amintiți să includeți toate punctele de tranzit în călătoria dvs., ceea ce poate necesita, de asemenea, obținerea unei vize. Deseori poate dura ceva timp pentru a obține o viză, așa că vi se recomandă să aplicați cu destul timp înainte. Nu acceptăm nicio responsabilitate pentru clienții care nu posedă documentele corecte.

7.2. Fiecare destinație are propriile cerințe în ceea ce privește formalitățile de intrare, vaccinările, etc., care pot varia, de asemenea, în funcție de naționalitatea pasagerului. Este responsabilitatea dvs. să colectați aceste informații. Niciun incident care decurge din nerespectarea acestor reglementări oficiale nu va fi considerat responsabilitatea noastră. Prin urmare, vă rugăm să verificați întotdeauna diferitele formalități ale țării de destinație sau ale țărilor de tranzit alese, precum și timpul necesar pentru a parcurge toate etapele aferente.

8. SERVICIILE NOASTRE

8.1. Bilet flexibil

8.1.1. Dacă este achiziționat în timpul procedurii de rezervare, Biletul flexibil vă permite să modificați data și/sau ora rezervării zborului dvs. în condițiile stabilite în această secțiune. Atunci când furnizăm serviciul de Bilete flexibile, intermediem doar contractul de transport dintre Dumneavoastră și compania aeriană relevantă. Deoarece Biletul flexibil este serviciul nostru propriu (adică nu puteți utiliza serviciul nostru de Bilete flexibile contactând direct compania aeriană), toate solicitările de refacere a rezervării care utilizează serviciul de Bilet flexibil trebuie efectuate prin intermediul serviciului nostru pentru clienți (a se vedea Secțiunea 8.1.4).

8.1.2. Biletul flexibil permite refacerea rezervărilor de zbor în următoarele condiții:

- Toate refacerile de rezervări trebuie efectuate în conformitate cu Secțiunea 8.1.4 și cu cel puțin 24 de ore înainte de ora de plecare inițială.
- Refacerea rezervării este posibilă numai în cadrul aceleiași companii aeriene, adică rezervarea poate fi refăcută numai pentru un zbor operat de aceeași companie aeriană ca cea care operează biletul rezervat inițial.
- Segmentele de zbor trebuie utilizate în aceeași ordine în care au fost rezervate inițial.

- Nu este permisă optarea pentru o clasă diferită de cabină sau de rezervare pentru același zbor.
- Refacerea rezervării unui bilet pentru o așa-numită „escală” (adică a sta într-un oraș de legătură mai mult timp decât rezervarea inițială) nu este permisă.
- Modificarea locului de origine și/sau destinație nu este posibilă nici pentru zborul de plecare, nici pentru zborul de întoarcere.
- Biletul flexibil nu permite schimbarea sau corectarea numelor.
- Refacerea rezervării pentru o călătorie poate fi făcută o singură dată. Odată ce schimbarea a fost confirmată, Biletul flexibil a fost consumat.
- La refacerea rezervării, călătoria trebuie efectuată în termen de un an de la momentul rezervării inițiale. Noua călătorie nu poate începe în decurs de 24 de ore de la momentul cererii de modificare.
- Rezervarea nu este rambursabilă după ce a fost utilizat serviciul Bilet flexibil.

8.1.3. Biletul flexibil trebuie rezervat și plătit în timpul procesului de rezervare și nu poate fi adăugat ulterior.

8.1.4. Dacă doriți să refaceți rezervarea biletului, trebuie să contactați serviciul nostru pentru clienți prin telefon, în timpul programului nostru de lucru obișnuit. **Puteți găsi numărul nostru de telefon la „Contactați-ne – Telefon”.**

Vă rugăm să rețineți că noi comunicăm în limba engleză la telefon și prin e-mail.

8.1.5. Refacerea rezervării este finalizată odată ce este confirmată de Noi prin e-mail. Dacă nu primiți o confirmare, vă rugăm să contactați departamentul nostru de relații cu clienții.

8.1.6. Refacerea rezervării zborurilor utilizând serviciul Bilet flexibil este supusă disponibilității. Dacă modificarea dorită are ca rezultat un bilet mai scump sau dacă modificarea duce la pierderea dreptului pasagerului la un preț special (de exemplu, pentru un copil mic), trebuie să suportați singuri costurile suplimentare. Nu suntem responsabili pentru efectele refacerii rezervării asupra serviciilor suplimentare încheiate direct cu compania aeriană (cum ar fi rezervarea de bagaje suplimentare sau rezervări de locuri).

8.1.7. Dacă anulați zborul, prețul serviciului Bilet flexibil nu va fi rambursat.

8.1.8. Dacă nu vă prezentați pentru un segment al călătoriei, opțiunea de refacere a rezervării prin serviciul de Bilet flexibil nu va mai fi valabilă.

8.2. Asigurarea în caz de anulare

8.2.1. Asigurarea în caz de anulare trebuie luată în calcul și plătită în momentul rezervării călătoriei. Acoperirea intră în vigoare în momentul rezervării și își pierde valabilitatea la începerea călătoriei, calculându-se de la data de plecare inițială rezervată. Toți călătorii din cadrul rezervării trebuie să aibă această asigurare în caz de anulare pentru a putea fi invocată la momentul anulării unei rezervări.

8.2.2. Anularea trebuie făcută cu cel puțin două ore înainte de plecare pentru ca asigurarea în caz de anulare să fie valabilă. Asigurarea în caz de anulare își pierde valabilitatea după ce călătoria a început. Companiile aeriene și companiile care furnizează servicii hoteliere și de închirieri auto trebuie contactate direct pentru anulări în afara orarului nostru de răspuns la telefon.

8.2.3. Dacă o călătorie este anulată pe baza unui certificat medical valabil, întregul cost al rezervării va fi rambursat, cu excepția taxei noastre de procesare, în valoare de 45 EUR de persoană. Nu vom rambursa taxa de asigurare în caz de anulare sau alte taxe, costuri sau polițe de asigurare plătite anterior (în afară de asigurarea de călătorie). Suma maximă plătită în eventualitatea unei anulări, pe baza asigurării în caz de anulare, este de 2500 EUR de persoană și/sau 5000 EUR per călătorie.

8.2.4. Incidente rambursabile

Fondurile vor fi rambursate în cazul în care nu puteți face o călătorie planificată din cauza următoarelor incidente neprevăzute:

- Boală acută sau accident care vă afectează pe Dumneavoastră, partenerul dumneavoastră de călătorie de pe aceeași rezervare sau o rudă apropiată și dacă sunteți sfătuit să nu faceți călătoria planificată, în baza unui certificat medical de la un medic imparțial care asigură tratamentul.
- Decesul Dumneavoastră, al unei rude apropiate sau al partenerului de călătorie de pe aceeași rezervare.

În acest context, „rudă apropiată” înseamnă soțul, soția, copiii, nepoții, frații sau surorile, părinții, bunicii sau socrii sau o persoană cu care persoana asigurată conviețuiește într-un cuplu, ca și cum ar fi căsătoriți.

8.2.5. Asigurarea în caz de anulare nu include:

- remunerarea ce poate fi primită din altă parte, cum ar fi altă asigurare în caz de anulare sau alt fel de asigurare;
- boală, accident sau vătămare despre care aveți cunoștință (cu care ați fost diagnosticat) la încheierea asigurării în caz de anulare;
- boli cronice/infecții/afecțiuni psihice, în afară de cazul în care persoana nu a avut absolut niciun simptom/problemă

în ultimele șase luni, de la momentul rezervării călătoriei. Dacă anularea are legătură cu aceste simptome, diagnosticul trebuie confirmat de un specialist;

- boală, accident sau alte repercusiuni legate de sarcină sau naștere;
- complicații cauzate de alcool, alte substanțe toxice, sedative sau narcotice;
- costuri apărute din cauza faptului că partea asigurată și-a întârziat anularea aranjamentului de călătorie;
- dispariția scopului călătoriei;
- complicații rezultate din proceduri și tratamente selectate personal, cum ar fi operațiile estetice;
- orice aranjamente suplimentare pentru călătorie, care nu au fost incluse în confirmare, cum ar fi bilete la teatru sau altele asemenea;
- fobie/teamă de zbor.

8.2.6. De ce anume avem nevoie de la dumneavoastră?

Asigurarea în caz de anulare se aplică doar împreună cu un certificat medical valabil. Trebuie să îl primim în cinci zile lucrătoare de la data anulării. Certificatul medical trebuie să fie completat de un doctor imparțial care asigură tratamentul și să conțină numele, detaliile de contact și ștampila doctorului. Dacă nu este disponibilă o ștampilă, trebuie atașată o copie a documentului de identificare al doctorului.

8.2.7. De asemenea, în certificatul medical trebuie incluse următoarele informații:

- data examinării
- rezultatele examinării
- diagnosticul
- alte certificate/documente originale ce pot fi utile în evaluarea solicitării
- faptul că boala este acută și va împiedica pacientul să călătorească

Certificatul medical poate fi descărcat de aici

Pentru a trimite certificatul medical, faceți clic aici.

8.3. Garantarea legăturii

8.3.1. Utilizarea opțiunii de Garantare a legăturii

În cazul în care opțiunea de Garantare a legăturii este inclusă în rezervarea dvs, acest aspect va fi stabilit clar în timpul procesului de rezervare și în confirmarea dvs de rezervare. Opțiunea de Garantare a legăturii poate fi utilizată în cazul în care, oricare din zborurile dvs, interne sau externe sunt reprogramate, amânate sau anulate de către compania aeriană respectivă (denumită în continuare „Schimbare de zbor”) și această Schimbare de zbor fie vă împiedică să ajungeți la destinația finală, fie vă întârzie sosirea la destinația finală cu peste 24 de ore. Pentru Schimbările de zbor care afectează doar zborul (zborurile) de pe același bilet (emis ca un singur e-ticket (PNR)), opțiunea de Garantare a legăturii nu poate fi utilizată. Compania aeriană ce furnizează acest(e) zbor(uri) este responsabilă pentru orice probleme și pentru administrarea Schimbării de zbor și zborul (zborurile) afectate de pe bilet (contactați direct compania aeriană respectivă pentru asistență și/sau dacă aveți întrebări).

Vă rugăm să rețineți că opțiunea de Garantare a legăturii se aplică doar pentru Schimbări de zbor de nivel standard de transport aerian. În cazuri de Forță Majoră (consultați 8.3.7. mai jos) opțiunea de Garantare a legăturii nu poate fi utilizată. De asemenea, vă rugăm să rețineți că opțiunea de Garantare a legăturii nu poate fi utilizată în cazul în care ați efectuat schimbări la rezervația dvs fără aprobarea noastră în prealabil.

8.3.2. Vă rugăm să ne informați fără întârziere nejustificată.

Dacă doriți să utilizați opțiunea de Garantare a legăturii, trebuie să ne notificați fără întârziere nejustificată, prin telefon, după ce sunteți informat despre o Schimbare de zbor. Consultați Prefața pentru detaliile de contact. În cazul în care nu ne veți informa fără întârziere nejustificată, nu veți avea dreptul la opțiunea de Garantare a legăturii.

8.3.3. Opțiuni acordate - zbor(uri) alternative sau compensare.

După ce am fost informați despre Schimbarea de zbor conform Secțiunii 8.3.2, vă vom oferi una din următoarele opțiuni. Dacă sunt mai mult de 48 de ore până la ora de plecare inițială a zborului afectat, alegerea se va face la discreția noastră. Dacă sunt mai puțin de 48 de ore până la ora de plecare inițială a zborului afectat, puteți alege opțiunea preferată.

a) Vă oferim zbor(uri) alternativ(e) către destinația dvs finală pe cheltuiala noastră; b) Vă oferim o restituire a prețului pe care l-ați plătit în momentul rezervării dvs pentru toate zborurile neutilizate sau c) Vă oferim zbor(uri) pentru întoarcerea la aeroportul de unde ați plecat.

8.3.4. Acceptarea de către dvs a Opțiunii oferite

Trebuie să trimiteți un răspuns prin care acceptați opțiunea oferită cât mai curând după primirea informațiilor de la noi despre opțiunea oferită, însemnând într-o perioadă de timp rezonabilă înainte de plecarea programată și în toate cazurile, nu mai târziu de 24 de ore de la primirea informațiilor. Dacă nu primim răspunsul dvs în această perioadă de timp rezonabilă, nu veți mai putea utiliza opțiunea de Garantare a legăturii.

8.3.5. În cazul în care ratați un Zbor de legătură în afara orelor de program

Dacă zborul (zborurile) dvs fac obiectul unei Schimbări de zbor ce duce la pierderea unui zbor de legătură al dvs și orele noastre de program pentru apeluri vă împiedică să ne contactați imediat, puteți cumpăra biletul (biletele) pentru zborul (zborurile) alternativ(e) către destinația dvs finală fără aprobarea noastră prealabilă. Vă vom restitui prețul pe care l-ați plătit pentru zborul (zborurile) alternativ(e), numai dacă ne trimiteți chitanța pentru biletul (biletele) achiziționate împreună cu dovada de Schimbare de zbor care v-a împiedicat inițial să ajungeți la destinația dvs finală sau care v-a întârziat sosirea la destinația finală cu mai mult de 24 de ore. Nu vom restitui costuri pentru upgrade-uri sau servicii suplimentare, însemnând de exemplu (fără limitare) că biletul (biletele) trebuie achiziționate în aceeași clasă ca biletul (biletele) de zbor afectate de Schimbarea de zbor.

8.3.6. Alte compensări.

În plus față de opțiunile oferite conform 8.3.6, Garantarea legăturii include compensările de mai jos. Rețineți că va trebui să vă acoperiți cheltuielile pentru aceste compensări suplimentare și să ne furnizați chitanța (chitanțele) care dovedesc cheltuiala dvs înainte de a primi o restituire.

- **Cazare** – În cazul în care Schimbarea de zbor are loc în termen scurt, lăsându-vă fără cazare pentru noapte (22:00 - 08:00), noi vă vom acoperi costurile pentru cazare pentru una sau mai multe nopți. Compensarea se limitează la un total de $\{\text{com.garantarealegăturii.cazare.compensare}\} \{\text{com.preț.valută}\}$ /per pasager acoperită prin opțiunea de Garantare a legăturii. Orice compensare pentru cazare pe care o primiți de la compania aeriană va fi scăzută din restituirea pentru opțiunea de Garantare a legăturii.
- **Masă și băuturi** – În cazul în care Schimbarea de zbor duce la întârzierea zborului dvs cu mai mult de 4 ore, vă vom acoperi costul mesei și băuturilor până la un total de $\{\text{com.garantarealegăturii.masă.băuturi.compensare}\} \{\text{com.preț.valută}\}$ per pasager acoperit prin opțiunea de Garantare a legăturii. Orice compensare pentru mese și/sau băuturi pe care o primiți de la compania aeriană va fi scăzută din restituirea pentru opțiunea de Garantare a legăturii.
- **Aeroport alternativ** – În cazul în care nu vă putem oferi zbor (zboruri) rezonabil(e) pentru destinația dvs finală conform 8.3.3 (a) vă putem recomanda aeroporturi alternative în raza a 200 km. În acest caz, vă vom acoperi costurile pentru transport către aeroportul alternativ, însă limitat la un total de $\{\text{com.garantarealegăturii.transport.compensare}\} \{\text{com.preț.valută}\}$ în total pentru pasagerii acoperiți prin opțiunea de Garantare a legăturii.

8.3.7. Forță Majoră

Opțiunea de Garantare a legăturii nu poate fi utilizată în cazul unor Schimbări de zbor din cauza unor situații de Forță Majoră, însemnând circumstanțe în afara controlului rezonabil al companiilor aeriene precum (fără limitare) instabilitate politică, condiții de vreme, riscuri de securitate, greve, limitări majore de funcționare a aeroportului și/sau faliment/insolvență a companiei aeriene.

9. TARIFE ȘI PLATĂ

9.1. Plata

9.1.1. Plata pentru Serviciile de turism este fie prelucrată de noi (în colaborare cu furnizorul(ii) nostru(noștri) de servicii de plată care furnizează funcția de procesare a plăților), fie de către Furnizorul de servicii. Vă rugăm să rețineți că este posibil să fie necesar să vă divulgăm informațiile despre plăți, cum ar fi informațiile despre cardul de credit sau de debit, cu furnizorul(ii) de servicii de plată pentru a putea procesa plata. Toate informațiile de plată care aparțin clienților noștri sunt criptate pe un server securizat atunci când sunt divulgate furnizorului(ilor) nostru(noștri) de servicii de plată.

9.1.2. În funcție de criteriile de rezervare și de serviciile adăugate, plata poate fi împărțită în două tranzacții separate, o taxă de la noi și o altă taxă de la Furnizorul de servicii. Nu vi se va percepe mai mult decât prețul total afișat pe site-ul nostru. Se aplică aceleași măsuri de securitate.

9.1.3. Pentru ca noi să putem procesa plata, trebuie să vă asigurați că există suficiente fonduri disponibile. În cazul apariției oricărei probleme legate de procesarea plății dvs., vom reîncerca procesul de procesare a plății dvs. în colaborare cu furnizorul(ii) nostru(noștri) de servicii de plată. În cazul în care acest lucru nu va duce la retragerea de fonduri de la Dumneavoastră, vă vom contacta cât mai curând posibil pentru instrucțiuni privind alte modalități de plată. Dacă nu primim plata în urma acestor instrucțiuni, plata dvs. neefectuată va fi trimisă unei companii de recuperare a creanțelor.

9.2. Plăți frauduloase

Dacă există motive să suspectăm că se comite o fraudă, ne rezervăm dreptul de a refuza procesarea unei astfel de plăți. Poate fi solicitată legitimizarea plății dacă se suspectează o infracțiune. Toate tipurile de fraude de plată vor fi raportate la poliție și trimise către o companie de recuperare a creanțelor.

10. PLÂNGERI

10.1. Revendicări legate de prestarea Serviciilor de turism

Orice problemă, observație sau revendicare legată de prestarea efectivă a Serviciilor de turism trebuie să fie adresată direct Furnizorului de servicii relevant (operator de călătorie, companie aeriană, asigurător, companie de închiriere auto, hotel) cu care ați încheiat un contract pentru Serviciul de turism respectiv. De asemenea, consultați secțiunea 11 pentru drepturile dvs. în conformitate cu reglementările UE.

10.2. Plângeri referitoare la serviciile noastre

Plângerile legate de serviciile noastre sunt tratate exclusiv în scris și trebuie trimise în termen de două luni de la data încheierii călătoriei prin intermediul **formularului de plângere disponibil aici**.

Formularul de plângere trebuie trimis prin poștă normală sau e-mail la următoarea adresă:

Adresa poștală: Etraveli AB

În atenția: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Suedia

Adresa de e-mail: customer.relations@support.etraveli.com

11. DREPTURILE CLIENTULUI CONFORM REGLEMENTĂRILOR UE

11.1. Zboruri anulate sau întârziate

În cazul în care călătoriți în sau dinspre UE sau pe un transportator din UE, puteți avea dreptul să solicitați rambursarea costurilor pe care le puteți invoca direct împotriva companiei aeriene relevante în cazul în care zborul dvs. este anulat, întârziat sau vi se refuză îmbarcarea. **Pentru mai multe informații despre Regulamentul CE 261/2004, vă rugăm să faceți clic aici.**

11.2. Răspunderea transportatorului

Regulamentul CE (889/2002) privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente. **Regulamentul se găsește aici.**

12. RĂSPUNDERE

12.1. Acceptați faptul că Noi acționăm ca intermediar între Dumneavoastră și Furnizorul de servicii. Nu vom fi răspunzători în niciun caz în legătură cu Serviciile de turism pe care le-ați rezervat cu unul sau mai mulți Furnizori de servicii și nu acceptăm nicio răspundere pentru inexactitățile din informațiile afișate pe Portal care au fost puse la dispoziție de respectivul Furnizor de servicii.

12.2. În cazul în care un Furnizor de servicii nu poate furniza Serviciul de turism din orice motiv, inclusiv în cazul în care un Furnizor de servicii declară că este în stare de faliment, nu putem acționa decât ca intermediar și rambursa plățile în cazul în care am primit deja aceste sume de la Furnizorul de servicii în cauză.

12.3. În ceea ce privește propriile noastre servicii, suntem răspunzători pentru daune în conformitate cu limitările stabilite în acești T și C și în măsura permisă de lege. Vom fi răspunzători numai pentru daunele directe suferite, plătite sau suportate efectiv de către Dumneavoastră din cauza unui neajuns atribuit obligațiilor noastre în ceea ce privește propriile noastre servicii, până la concurența sumei totale a costului rezervării dvs. (fie pentru un eveniment sau o serie de evenimente conectate).

12.4. Limitarea răspunderii prevăzută în Secțiunea 12.3 se aplică, de asemenea, încălcării obligațiilor de către persoane pentru a căror culpă suntem responsabili conform prevederilor legale.

13. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

13.1. Legea aplicabilă

Legea finlandeză se aplică exclusiv acestor Termeni și condiții și contractului între Dumneavoastră și noi.

În calitate de consumator, veți beneficia de orice prevederi obligatorii ale legii din țara în care locuiți. Niciunul dintre acești T și C, inclusiv această Secțiune 13.1, nu va afecta drepturile dumneavoastră în calitate de consumator de a vă baza pe

astfel de prevederi obligatorii ale legislației locale.

13.2. Soluționarea online a litigiilor

Comisia Europeană oferă o platformă pentru soluționarea online a litigiilor (SOL) la adresa:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. PROTECȚIA DATELOR

Luăm în serios protecția datelor dumneavoastră personale. Puteți găsi informații detaliate despre colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor dumneavoastră personale în **Politica noastră de confidențialitate**.

De la: 2018-09-10