

Termeni și condiții de călătorie

Termeni și condiții

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.gotogate.com (denumit în continuare „Portalul”). Aveți obligația de a citi cu atenție acești T și C înainte de a începe să utilizați Portalul. Prin utilizarea Portalului, sunteți de acord cu acești T și C. În cazul în care nu acceptați acești T și C, vă rugăm să nu utilizați 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 (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefon: +40 316 300 896

Termenii și condițiile sunt stabilite 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. REVENDICĂRI**
- 11. DREPTURILE CLIENTULUI CONFORM REGLEMENTĂRILOR UE**
- 12. RĂSPUNDERE**
- 13. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**
- 14. PROTECȚIA DATELOR**
- 15. OPȚIUNI DE CLASIFICARE ȘI DE SORTARE PE PORTAL**

ANEXA 1 – TAXE PENTRU ASISTENȚA ADMINISTRATIVĂ

1. SFERA SERVICIILOR

1.1. Intermedierea serviciilor de turism

1.1.1. Pentru serviciile legate de zboruri, hoteluri, asigurări, trenuri și închirieri auto oferite pe Portal (denumite în mod colectiv „Servicii de turism”), Noi oferim exclusiv servicii de mediere turistică prin care acționăm numai în calitatea noastră de intermediar între Dumneavoastră și un Furnizor de servicii (serviciile noastre de mediere turistică sunt denumite „Servicii de mediere”). În acest scop, rolul și obligațiile noastre se limitează la medierea 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” sau „companie aeriană”, după cum este aplicabil în mod specific).

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 de Servicii 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, Dumneavoastră ne autorizați să ne angajăm în Serviciile de mediere și să mediem cu Furnizorul/furnizorii de servicii corespunzători în numele dumneavoastră, inclusiv medierea plății pentru respectivele Servicii de turism, pentru a avea grijă ca tranzacția dintre Dumneavoastră și Furnizorul/furnizorii de servicii să fie efectuată.

1.1.4. Responsabilitatea pentru realizarea efectivă a Serviciilor de turism oferite prin intermediu 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 intermediate 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, Noi 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 Serviciile noastre de mediere, așa cum sunt menționate în Secțiunea 1.1 de mai sus, există și servicii suplimentare (altele decât Serviciile de turism) disponibile prin intermediul Portalului, pentru furnizarea cărora suntem responsabili Noi înșine. Pentru astfel de servicii suplimentare, Dumneavoastră intrați într-o relație contractuală directă cu Noi. În fiecare caz, Noi vă vom informa în mod clar dacă și în ce măsură Noi oferim propriile servicii în loc doar să mediem serviciile de la terți. Propriul nostru portofoliu de servicii poate varia în timp. Unele dintre serviciile noastre sunt descrise în Secțiunea 8. Pentru servicii suplimentare care nu sunt prevăzute în acești Termeni și condiții, pe parcursul procesului de rezervare vi se oferă o descriere detaliată a acestor servicii suplimentare, precum și informații despre tarifele noastre și termenii și condițiile noastre suplimentare pentru rezervare și utilizare.

1.3. Condiții contractuale aplicabile

1.3.1. Acești Termeni și condiții acoperă Serviciile de mediere în conformitate cu Secțiunea 1.1, precum și propriile noastre servicii, în conformitate cu Secțiunea 1.2.

1.3.2. În ceea ce privește contractul de Servicii de turism dintre Dumneavoastră și un Furnizor de servicii (din care Noi nu facem parte în niciun caz), se vor aplica termenii și condițiile Furnizorului de servicii relevant („Termenii furnizorului de servicii”). Acești Termeni ai furnizorului de servicii vă vor fi puși la dispoziție de către Noi și/sau Furnizorul de servicii în timpul procesului de rezervare sau pot fi disponibili în alt mod sau solicitați de Dumneavoastră direct de la Furnizorul de servicii. Întrucât Termenii furnizorului de servicii pot include prevederi 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 finaliza solicitarea de rezervare. Solicitățile ulterioare de modificare pot duce la costuri suplimentare semnificative.

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

Cade în sarcina dumneavoastră să vă asigurați că aveți posibilitatea de a primi mesajele noastre. Noi nu suntem responsabili dacă Dumneavoastră 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 dat o adresă de e-mail incorectă; (ii) setările dumneavoastră de e-mail nu permit ca mesajul nostru să ajungă la dumneavoastră; sau (iii) setările dumneavoastră de e-mail tratează mesajele noastre de e-mail ca spam.

3. INTERMEDIEREA ZBORURILOR

3.1. Încheierea contractului și modificări de prețuri

3.1.1. După ce depuneți solicitarea de rezervare, Noi vom confirma prin e-mail primirea solicitării dumneavoastră. Acesta este momentul în care contractul de mediere 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 sau prin chat 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 sau companiile aeriene respective.

3.1.3. Prețurile pentru zboruri și disponibilitatea locurilor sunt adăugate direct în Portal de către compania aeriană aplicabilă. În cazul în care compania aeriană face modificări care sunt în afara controlului nostru (de exemplu, modificări privind prețurile, disponibilitatea locurilor sau altele) și care apar după ce a fost făcută o cerere de rezervare, dar înainte de a deveni obligatoriu contractul cu compania aeriană (după cum s-a stabilit în Secțiunea 3.1.2 de mai sus), contractul nu va intra în vigoare, iar plata vă va fi rambursată integral. Noi 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 Noi am luat la cunoștință despre modificarea prețului sau în prima zi lucrătoare de 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, Noi 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 Dumneavoastră. Compania aeriană operatoare este singura responsabilă pentru efectuarea/neefectuarea zborului Dumneavoastră.

3.2.2. Înainte de finalizarea rezervării, vi se vor pune la dispoziție termenii și condițiile companiei sau companiilor aeriene respective.

3.2.3. Atunci când mediem Serviciile de turism prestate de companiile aeriene, Nouă nu ni se garantează accesul la sistemele de rezervări ale 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 a companiei aeriene.

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

a. Ore 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 chiar după emiterea biletului; de exemplu, din cauza restricțiilor impuse de controlorii de trafic aerian, din cauza vremii sau restricțiilor funcționale ale companiei aeriene. Vă rugăm să vă informați în timp util cu privire

la orele efective, înainte de zborul dumneavoastră.

Vă rugăm să respectați orele de check-in indicate de compania aeriană.

Companiile aeriene au dreptul să refuze îmbarcarea dacă Dumneavoastră 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. Combinația de bilete individuale

O combinație de două bilete dus separate în loc de un bilet dus-întors este marcată clar ca atare în timpul procedurii de rezervare. Biletele sunt tratate independent unul de celălalt în cazul anulării, modificării sau întreruperii traficului aerian, cum ar fi din cauza grevelor și modificărilor programelor de zbor. Se vor aplica regulamentele proprii fiecărei linii aeriene.

Biletele de zbor cu numere de rezervare diferite sunt întotdeauna considerate a fi călătorii independente una de cealaltă.

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

Biletul dumneavoastră dus-întors sau biletul dus poate fi cu mai multe segmente. În conformitate cu 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 Dumneavoastră de întoarcere de către compania aeriană

d. Sarcina

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

e. Bilete pentru bebeluși și 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 bebeluși și nu li se va aloca 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 bebeluși nu pot fi rezervate înainte de naștere, deoarece numele și data nașterii corecte trebuie să corespundă celor din pașaport. Noi nu vom rambursa cheltuielile apărute ca urmare a rezervării de la început a unui bilet necorespunzător.

f. Minori neînsoțiți

Noi nu intermediem rezervarea biletelor pentru minorii neînsoțiți. Copiii sub 18 ani trebuie să aibă o rezervare de 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 ca pentru copiii sub 18 ani să se prezinte un certificat de naștere pentru a călători.

g. Bagaje pierdute/deteriorate

În calitatea noastră de intermediar, Noi 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 general, 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. Timpii de legătură între zboruri

Biletele standard rezervate pe Portal au timpii 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 (consultați Secțiunea 11.1).

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

j. Rezervare dublă

O rezervare dublă înseamnă că două sau mai multe rezervări cu același nume de călător au fost făcute cu aceeași companie aeriană. Dacă aveți o rezervare dublă, compania aeriană poate anula călătoria/călătoriile. Acest lucru poate avea loc și în cazul în care rezervările au fost făcute cu agenții de turism diferite. Noi nu suntem

responsabili pentru anulările făcute de companiile aeriene și nici pentru rambursările respinse de companiile aeriene, în cazurile în care acestea suspectează o rezervare dublă.

3.3. Companii aeriene cărora nu li se permite 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 de orar și anulări efectuate de companiile aeriene

3.4.1. Acordul dumneavoastră cu compania aeriană aplicabilă îi poate permite acesteia să vă anuleze sau să vă modifice rezervările. Noi vă vom înștiința cu privire la orice modificare de îndată ce suntem informați de compania aeriană.

În cazul unei modificări de orar efectuate de compania aeriană, Noi nu vom percepe nicio taxă pentru modificarea rezervării dumneavoastră conform opțiunii furnizate de compania aeriană. În cazul anulării efectuate de compania aeriană, Noi nu vom percepe nicio taxă pentru cererea dumneavoastră de rambursare în urma anulării. Pentru mai multe informații despre rambursări, vă rugăm să citiți secțiunea 9.3.

În cazul unei modificări de orar sau al unei anulări efectuate de compania aeriană și dacă Dumneavoastră ne solicitați să găsim o opțiune alternativă de zbor dincolo de cea furnizată deja de compania aeriană, Noi ne oferim să gestionăm solicitarea în numele dumneavoastră, dacă acest lucru este permis de condițiile companiei aeriene. Pentru o listă a taxelor noastre, faceți clic aici.

3.4.2. Orele de zbor prezentate în confirmarea rezervării pot suferi modificări între data rezervării și data efectivă a călătoriei Dumneavoastră. Vă recomandăm să fiți cu informațiile la zi și să contactați compania aeriană cu cel puțin 72 de ore înainte de plecarea programată a zborului pentru a vă asigura că zborul (și orice zboruri de legătură) se va efectua conform programării. Noi nu deținem controlul asupra modificărilor programelor companiilor 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 călătorului, destinația și data călătoriei) și pentru furnizarea rambursărilor în caz de anulare sunt stabilite de compania aeriană relevantă, care este partenerul dumneavoastră contractual pentru furnizarea zborului. Noi, ca intermediar, nu avem nicio influență asupra acestor condiții.

3.5.2. Dacă Dumneavoastră doriți să efectuați modificări asupra rezervării sau să solicitați o rambursare în caz de anulare, sub forma unui 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. Pentru o listă a taxelor noastre, faceți clic aici.

3.5.3. Pentru a avea posibilitatea să gestionăm modificările solicitate de Dumneavoastră, este necesar ca Noi să primim solicitările dumneavoastră de modificare cu cel puțin 24 de ore înainte de începerea călătoriei.

Pentru solicitările de modificare intervenite într-un timp mai scurt, Noi vă recomandăm să contactați direct compania aeriană relevantă.

3.5.4. Dacă ați cumpărat propriul nostru serviciu Bilet flexibil, consultați Secțiunea 8.1 pentru informații despre modificările care afectează data și/sau ora rezervării zborului dumneavoastră.

3.5.5. Dacă ați cumpărat propriul nostru serviciu Garanție în caz de anulare, consultați Secțiunea 8.3 pentru informații despre anularea biletului/biletelor de avion și despre rambursări.

3.5.6. Dacă ați cumpărat propriul nostru serviciu Anulare dintr-un motiv oarecare, consultați Secțiunea 8.4 pentru informații despre anularea biletului/biletelor de avion și despre rambursări.

3.6. Neprezentarea sau neparticiparea la zbor

Dacă nu vă prezentați sau nu participați la zborul dumneavoastră, ne autorizați prin prezenta să solicităm posibile rambursări de la compania aeriană în numele dumneavoastră. Noi suntem îndreptățiți, dar nu și obligați să facem acest lucru, iar drepturile dumneavoastră de a solicita rambursări nerevendicate direct de la compania aeriană nu sunt afectate.

Dacă noi obținem rambursări în numele dumneavoastră, vom deduce taxele noastre din suma obținută. Pentru o listă a taxelor noastre, faceți clic aici. Noi vom păstra rambursările obținute

în numele dumneavoastră, din care se scad taxele noastre, timp de 12 luni de la data zborului și Dumneavoastră veți putea solicita transferul acestor sume, minus taxele noastre, în orice moment înainte de trecerea perioadei de 12 luni, contactând serviciul nostru pentru clienți.

3.7. Procesul de verificare a identității efectuat de compania aeriană

Anumite companii aeriene pot solicita verificarea identității dumneavoastră înainte de plecare, ceea ce este în afara controlului nostru ca intermediar pentru bilete de avion. Acest proces de verificare, dacă se aplică, este condus de compania aeriană după efectuarea rezervării și poate atrage costuri suplimentare minore (de obicei mai puțin de 1 EUR).

În plus, dacă alegeți să nu finalizați procesul de verificare online înainte de plecare, conform cerințelor companiei aeriene și optați să îl finalizați la aeroport, vă rugăm să rețineți că acest lucru poate duce la taxe suplimentare. Aceste taxe sunt în conformitate cu politicile companiei aeriene, sunt percepute direct de compania aeriană și nu pot fi rambursate de noi.

Orice costuri asociate cu procesul de verificare sunt determinate și impuse de compania aeriană. În calitate de intermediar, noi nu avem nicio autoritate sau răspundere cu privire la acest proces. Înainte de a face o rezervare, vă recomandăm să consultați termenii și condițiile companiei aeriene respective cu privire la taxele asociate.

Dacă este necesară o verificare din partea companiei aeriene cu care ați ales să călătoriți, veți fi informat despre aceasta în timpul procesului de rezervare. Vă rugăm să examinați cu atenție informațiile înainte de a finaliza plata, pentru a vă asigura că sunteți la curent cu toate cerințele și cu potențialele costuri suplimentare asociate procesului de verificare.

4. INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR LA HOTEL

Noaptele hoteliere rezervate prin intermediul Portalului sunt mediate de Booking.com.

Prin urmare, toate întrebările legate de rezervare și orice solicitare de modificare sau anulare trebuie adresate direct la Booking.com. [Puteți găsi detaliile de contact pentru Booking.com aici.](#)

[Puteți accesa termenii și condițiile Booking.com pe site-ul web al acestora.](#)

5. INTERMEDIEREA REZERVĂRILOR DE ÎNCHIRIERI AUTO

Serviciile de închiriere de mașini rezervate prin intermediul Portalului sunt mediate de Booking.com Transport Limited ("Rentalcars.com").

Toate întrebările legate de rezervare și orice solicitare de modificare sau de 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 oferă posibilitatea de a combina și potrivi mai multe servicii individuale, după cum doriți. În acest caz, Dumneavoastră ne împuterniciți să acționăm ca intermediar pentru rezervarea diferitelor servicii de turism 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, nu se încheie niciun contract de călătorie între Dumneavoastră și Noi; în schimb, încheiați mai multe contracte pentru furnizarea de servicii individuale cu fiecare furnizor în parte. În acest caz, Noi operăm exclusiv în calitatea noastră de intermediar în legătură cu fiecare serviciu de turism individual.

7. INFORMAȚII PRIVIND PAȘAPORTUL, VIZA ȘI PREVEDERILE DE SĂNĂTATE

7.1. Cerințele privind pașaportul, viza și/sau starea de sănătate pot suferi modificări și, prin urmare, Dumneavoastră trebuie să verificați în timp util cu autoritatea competentă (ambasadă, consulat etc.) înainte de călătorie. Este responsabilitatea dumneavoastră să aveți în posesie un pașaport valabil și, dacă este cazul, o viză. Este important să nu uitați să includeți toate punctele de tranzit din călătoria dumneavoastră, care pot necesita și obținerea unei vize. Deseori poate dura ceva timp pentru a obține o viză, astfel încât vă recomandăm să o solicitați cu suficient timp înainte. Noi 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 călătorului. Este responsabilitatea dumneavoastră 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 dumneavoastră în condițiile stabilite în această secțiune, fără a plăti taxa noastră de modificare și/sau taxa de modificare aplicată de compania aeriană. Când furnizăm serviciul nostru de Bilet flexibil, Noi doar intermediem contractul de transport dintre Dumneavoastră și compania aeriană relevantă. Deoarece Biletul flexibil este serviciul nostru propriu (adică

Dumneavoastră nu puteți utiliza serviciul nostru de Bilet flexibil contactând direct compania aeriană), toate solicitările de refacere a rezervării care utilizează serviciul de Bilet flexibil trebuie efectuate prin intermediul serviciului nostru pentru clienți (consultați 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 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 sau o categorie de rezervare diferită la același zbor.
- Refacerea rezervării unui bilet pentru o așa-numită „escală” (adică a sta într-un oraș de legătură mai mult timp decât prevede 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.
- Modificarea rezervării în baza Biletului flexibil se poate face o singură dată, fie pentru o parte a rezervării, fie pentru întreaga rezervare acoperită de Biletul flexibil. Odată ce modificarea a fost confirmată, Biletul flexibil a fost consumat.

Noua călătorie nu poate începe în decurs de 24 de ore de la momentul cererii de modificare.

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; consultați „Contactați-ne”.

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 serviciul nostru pentru clienți.

8.1.6. Refacerea rezervării zborurilor utilizând serviciul de Bilet flexibil este supusă disponibilității. Dacă modificarea dorită are ca rezultat un bilet mai scump sau dacă modificarea duce la pierderea dreptului călătorului la un preț special (de exemplu, pentru un copil mic), Dumneavoastră trebuie să suportați personal costurile suplimentare. Noi 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 Dumneavoastră anulați zborul, prețul serviciului de Bilet flexibil nu va fi rambursat.

8.1.8. Bebelușii (copiii sub 2 ani) sunt incluși în Biletul flexibil al adultului responsabil care călătorește cu bebelușul. Bebelușul este inclus în orice modificare a rezervării de zbor efectuată de adult în baza Biletului flexibil.

8.2. Garanție pentru transferul asigurat personal

8.2.1. Dacă în rezervarea dumneavoastră sunt incluse serviciile noastre de asistență pentru garantarea legăturilor, după cum se prezintă în această secțiune 8.2 (denumite în continuare „**Garanție pentru transferul asigurat personal**”), acest lucru va fi indicat în mod clar în timpul procesului de rezervare și pe confirmarea rezervării dumneavoastră. Dacă rezervarea dumneavoastră include și alte legături de zbor, vă rugăm să rețineți că Garanția pentru transferul asigurat personal se aplică numai pentru partea din rezervare care este marcată cu „transfer asigurat personal” (self-transfer).

8.2.2. Cu excepția excluderilor de mai jos, Garanția pentru transferul asigurat personal se aplică în următoarele cazuri (fiecare fiind o „Modificare”):

- în cazul în care oricare dintre zborurile dumneavoastră sunt reprogramate, întârziate sau anulate de către compania aeriană respectivă, cauzând pierderea de către dumneavoastră a zborului/zborurilor spre destinație;
- dacă pierdeți un zbor de legătură din cauza întârzierilor sau pierderilor bagajelor în condiții care nu țin de controlul dumneavoastră rezonabil; și
- dacă pierdeți un zbor de legătură din cauza proceselor vamale sau de imigrare aflate în afara controlului dumneavoastră rezonabil.

8.2.3. Garanția pentru transferul asigurat personal nu se aplică:

- dacă Modificarea afectează numai zborul/zborurile din cadrul aceluiași bilet (emis ca bilet electronic/PNR (Passenger Name Record - înregistrarea pe numele pasagerului)). Compania aeriană care asigură zborul/zborurile este responsabilă pentru orice probleme și pentru gestionarea Modificărilor zborurilor (puteți contacta direct compania aeriană aplicabilă pentru asistență și/sau întrebări);
- dacă Modificarea se datorează situațiilor de forță majoră, adică unor circumstanțe în afara controlului rezonabil al companiei aeriene, cum ar fi (dar fără limitare la) instabilitate politică, condiții meteorologice extreme, riscuri de securitate, greve, limitarea majoră a funcționării aeroporturilor și/sau falimentul/insolvența companiei aeriene;

- pentru orice acțiune (sau lipsă de acțiune) care este în mod rezonabil sub controlul dumneavoastră, inclusiv, de exemplu, dacă pierdeți un zbor din cauză că (i) nu aveți o viză corespunzătoare, documente de călătorie sau orice altă documentație necesară pentru călătoria dumneavoastră; sau (ii) încălcați regulile și restricțiile companiei aeriene; sau
- în cazul în care călătoriți cu un bagaj de cală, în ciuda rezervării unei călătorii cu transfer asigurat personal, marcată cu „fără bagaj de cală”, adică o călătorie cu transfer asigurat personal unde timpul pentru legătură este scurt; sau
- dacă ați efectuat modificări asupra Rezervării fără aprobarea noastră prealabilă.

8.2.4. Dacă doriți să utilizați Garanția pentru transferul asigurat personal, trebuie să ne informați fără întârziere nejustificată după ce aflați că se produce o Modificare.

Consultați aici detaliile de contact.

8.2.5. Asistența aferentă Garanției pentru transferul asigurat personal – zbor alternativ /zboruri alternative sau rambursare.

După ce am fost informați despre Modificare, Noi vă vom oferi posibilitatea de a alege una din următoarele opțiuni:

- a) zbor alternativ/zboruri alternative către destinația dumneavoastră finală pe cheltuiala noastră (zborurile exacte oferite de noi vă vor fi comunicate);
- b) rambursarea prețului pe care l-ați plătit în momentul rezervării pentru zborul neutilizat /zborurile neutilizate; sau
- c) zbor/zboruri pentru întoarcerea la aeroportul de plecare pe cheltuiala noastră (zborurile exacte oferite de noi vă vor fi comunicate).

8.2.6. Acceptarea de către dumneavoastră a asistenței oferite

Dumneavoastră trebuie să răspundeți referitor la alegerea dumneavoastră cât mai curând posibil după ce primiți mai multe informații de la noi cu privire la opțiunile pe care le aveți conform subsecțiunii 5 (a)-(c) de mai sus.

8.2.7. Compensații suplimentare

Pe lângă drepturile dumneavoastră detaliate în această Secțiune 8.2, Garanția pentru transferul asigurat personal vă dă dreptul la următoarele:

- **Cazare** – Dacă apare o Modificare de ultim moment, lăsându-vă fără cazare pe timpul nopții (22:00-08:00), Noi vă vom acoperi costurile de cazare pentru una sau mai multe nopți. Compensația este limitată la un total de 100 USD per pasager acoperit de Garanția pentru transferul asigurat personal. Orice compensație pentru cazare pe care o primiți de la compania aeriană va fi scăzută din rambursarea la care aveți dreptul prin Garanția pentru transferul asigurat personal.

- **Masă și băuturi** (nealcoolice) – Dacă o Modificare are ca rezultat întârzierea zborului/zborurilor dumneavoastră cu mai mult de 4 ore, Noi vă vom acoperi costul mesei și băuturilor nealcoolice până la un total de 12 USD per pasager acoperit de Garanția pentru transferul asigurat personal. Orice compensație pentru mese și/sau băuturi pe care o primiți de la compania aeriană va fi scăzută din rambursarea la care aveți dreptul prin Garanția pentru transferul asigurat personal.

Rețineți că Dumneavoastră va trebui să acoperiți cheltuielile și să ne furnizați chitanțele pentru respectivele cheltuieli.

8.3. Garanție în caz de anulare

8.3.1. Dacă Garanția în caz de anulare este cumpărată în timpul procedurii de rezervare, Dumneavoastră puteți, indiferent de motiv, să ne contactați după rezervarea zborului pentru a anula zborul și să primiți în schimb un voucher electronic corespunzător unui procent de 90% din prețul zborului. Voucherul poate fi apoi utilizat pentru o nouă rezervare pe Portal. Termenii din această Secțiune 8.3 se aplică serviciului nostru de „Garanție în caz de anulare”, iar Noi acționăm în limita capacității noastre ca intermediar între Dumneavoastră și compania aeriană. Deoarece Garanția în caz de anulare este propriul nostru serviciu (adică Dumneavoastră nu puteți utiliza Garanția în caz de anulare contactând direct compania aeriană), toate solicitările în temeiul Garanției în caz de anulare trebuie făcute prin intermediul serviciului nostru pentru clienți (consultați Secțiunea 8.3.5). Noi nu percepem taxe administrative în cazul unei anulări voluntare folosind Garanția în caz de anulare sau în cazul unei noi rezervări cu un voucher prin intermediul Portalului nostru.

8.3.2. La utilizarea Garanției în caz de anulare se aplică următoarele:

- Toate anulările trebuie efectuate în conformitate cu Secțiunea 8.3.5 și trebuie primite de noi cu cel puțin 24 de ore înainte de ora de plecare inițială.
- Valoarea voucherului corespunde unui procent de 90% din valoarea biletului de avion anulat, incluzând tarifele și taxele companiei aeriene, dar excluzând costurile Garanției în caz de anulare și ale oricăror servicii suplimentare (de exemplu, bagaje suplimentare, locuri etc.). În cazul în care rezervarea a făcut anterior obiectul unor modificări care au dus la o creștere a prețului biletului de avion (de exemplu, schimbarea voluntară a datei, schimbarea numelui, bagaje suplimentare etc.), valoarea voucherului se calculează numai pe baza biletului de avion inițial. Când se utilizează Garanția în caz de anulare, valoarea voucherului nu poate depăși niciodată 2500 EUR pe persoană sau 5000 EUR pe rezervare, indiferent de valoarea biletelor de avion.

- Dumneavoastră aveți dreptul de a vă anula biletul de avion și de a primi un voucher indiferent de motiv, însă în conformitate cu acești termeni. Anularea poate fi solicitată și pentru un pasager individual din rezervare, în acest caz valoarea voucherului fiind calculată proporțional cu numărul de pasageri care anulează. Anularea nu poate fi făcută pentru o parte din călătorie
- Voucherul poate fi utilizat pe Portalul nostru numai în conformitate cu instrucțiunile care sunt primite cu voucherul Dumneavoastră. Voucherul nu poate fi combinat cu alte vouchere, cu rambursări în numerar sau cu promoții și nu poate fi utilizat dacă se intră pe Portal prin intermediul site-urilor de comparare a prețurilor.
- Puteți utiliza voucherul o singură dată. Orice sumă neutilizată din voucher este considerată ulterior pierdută.
- Voucherul este valabil timp de 12 luni de la data la care primiți notificarea Noastră cu privire la faptul că voucherul este disponibil pentru utilizare, care este în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care Noi am confirmat cererea Dumneavoastră de anulare. Când perioada de valabilitate expiră, voucherul își pierde valoarea și Dumneavoastră nu puteți cere despăgubiri sub nicio formă.
- Un voucher de Garanție în caz de anulare poate fi utilizat numai pentru rezervarea zborurilor și nu pentru alte servicii puse la dispoziție pe Portal (cum ar fi hoteluri sau mașini de închiriat).

8.3.3. Prin utilizarea Garanției în caz de anulare pentru a anula rezervarea/ biletul de avion, Dumneavoastră și tovarășii dumneavoastră de călătorie renunțați la toate drepturile asupra documentelor de călătorie pe care Noi le-am mediat cu compania aeriană. Prin cumpărarea serviciului de Garanție în caz de anulare, Dumneavoastră acceptați că Noi, în urma cererii Dumneavoastră de anulare, obținem automat toate drepturile asupra biletului de avion și rezervării, precum și dreptul de a utiliza aceste drepturi în relația cu compania aeriană

8.3.4. Garanția în caz de anulare nu poate fi utilizată dacă compania aeriană nu poate furniza Serviciul de turism după ce a fost declarată în stare de faliment sau după ce și-a întrerupt sau închis activitatea (în acest caz, costul serviciului de Garanție în caz de anulare nu este rambursat).

8.3.5. Dacă doriți să utilizați Garanția în caz de anulare, trebuie să contactați serviciul nostru pentru clienți. Puteți găsi pe Portal numărul nostru de telefon și alte mijloace de contact. Vă rugăm să rețineți că Noi ne ocupăm de toți clienții pe rând.

8.3.6. Garanția în caz de anulare nu se aplică în cazul în care contactați compania aeriană pentru a reface rezervarea biletului de avion și a solicita o anulare.

8.4. Anulare dintr-un motiv oarecare

8.4.1. În condițiile termenilor din această Secțiune 8.4., dacă și când achiziționați serviciul nostru „Anulare dintr-un motiv oarecare” (denumit în continuare „Anulare dintr-un motiv oarecare”) cu rezervarea biletului/biletelor dumneavoastră de avion, dumneavoastră veți avea posibilitatea, dacă va fi nevoie, să anulați biletul/biletele de avion din orice motiv și să primiți o rambursare a rezervării inițiale. Achiziționarea de către dumneavoastră a serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare” constituie acceptarea și acordul dumneavoastră de a respecta fiecare dintre termenii prevăzuți în această Secțiune 8.4. Dacă nu acceptați și nu sunteți de acord să respectați oricare dintre termenii din această Secțiune 8.4., nu sunteți autorizat să achiziționați, să accesați sau să utilizați serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” oferit de Noi. Serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” achiziționat nu este atribuibil, nu este transferabil și nu poate fi utilizat pentru alte bilete de avion în afara celor achiziționate în momentul și în cadrul aceleiași tranzacții de achiziționare a serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”. Toate cererile, inclusiv cererile de anulare făcute în conformitate cu prevederile din „Anulare dintr-un motiv oarecare”, trebuie făcute în conformitate cu Secțiunea 8.4.2. și direct către Noi, NU către compania aeriană.

8.4.2. Următoarele condiții se aplică atunci când doriți să utilizați serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” pe care l-ați achiziționat:

- Toate anulările solicitate în conformitate cu serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” trebuie să fie primite de Noi cu cel puțin douăzeci și patru (24) de ore înainte de ora de plecare programată inițial și înainte de orice check-in pentru oricare parte a biletului/biletelor dumneavoastră de zbor cu compania aeriană. În orice moment după începerea ultimelor douăzeci și patru (24) de ore dinainte de plecarea programată inițial sau după orice check-in pentru biletul/biletele de zbor cu compania aeriană, serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” va fi considerat expirat. Odată ce serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” a expirat, orice modificări sau anulări ulterioare ale biletului/biletelor de avion achiziționate vor fi supuse regulilor tarifare impuse de compania aeriană pentru biletul/biletele dumneavoastră.
- Pentru a vă anula zborul și a activa serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare”, trebuie să contactați serviciul nostru pentru clienți prin telefon sau prin chat (consultați secțiunea „Contactați-ne” de pe site-ul nostru web).
- Anularea nu poate fi făcută pentru o parte din călătorie. Anularea prin serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” poate fi utilizată numai pentru toți pasagerii și toate zborurile din cadrul rezervării efectuate cu „Anulare dintr-un motiv oarecare”. Aceasta înseamnă că dacă anulați orice zbor din rezervarea

dumneavoastră, toate zborurile din rezervare vor fi anulate automat pentru toți pasagerii.

- Dacă anularea se face în conformitate cu această Secțiune 8.4., Dumneavoastră veți primi o rambursare a plății efectuate către Noi pentru rezervarea inițială pentru toți călătorii, minus costul serviciului de „Anulare dintr-un motiv oarecare”. Mai mult decât atât, indiferent de suma totală a plății inițiale pentru rezervare, orice rambursare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare” este limitată la o sumă totală de 2.500 EUR de persoană.
- Serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” se va atașa numai acelor bilete de avion achiziționate în cadrul aceleiași tranzacții de rezervare în care s-a achiziționat și serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare”. Dacă ați adăugat produse, cum ar fi bagaje sau locuri suplimentare după finalizarea rezervării inițiale, costul acestor produse adăugate nu va fi rambursabil în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare” din rezervarea inițială.
- Dacă îndepliniți cerințele pentru a primi o rambursare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, rambursarea va fi procesată folosindu-se aceeași formă de plată pe care ați folosit-o pentru a plăti rezervarea. Plata rambursării va fi inițiată în termen de patruzeci și opt (48) de ore de la primirea cererii de anulare a biletului/biletelor de avion.

8.4.3. Prin exercitarea dreptului dumneavoastră, în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, de a vă anula biletul/biletele de avion, Dumneavoastră și ceilalți pasageri (după caz) renunțați la toate drepturile la orice rambursare directă din partea companiei aeriene. În plus, prin exercitarea dreptului dumneavoastră la rambursare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, Dumneavoastră atribuiți automat drepturile la orice rambursare pe care le aveți în baza biletului/biletelor dumneavoastră de avion, direct de la compania aeriană către Noi.

8.4.4. Serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” nu se aplică și nu poate fi utilizat în niciuna din următoarele situații:

- a. Dacă înainte de cererea dumneavoastră de anulare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, zborul/zborurile au fost anulate, rezervate din nou sau modificate în alt mod de către Dumneavoastră cu compania aeriană;
- b. Dacă înainte de cererea dumneavoastră de anulare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, zborul/zborurile au fost anulate de compania aeriană ca urmare a forței majore. Forța majoră este definită aici ca orice catastrofă imprevizibilă și inevitabilă care întrerupe cursul așteptat al evenimentelor și împiedică compania aeriană să își îndeplinească obligațiile,

inclusiv, dar fără limitare la orice dezastre și la toate dezastrelor naturale și provocate de om (de exemplu, instabilitate politică, condiții meteorologice extreme, riscuri de securitate cibernetică, greve, limitări majore ale funcționării aeroportului, epidemii și pandemii);

- c. Dacă înainte de cererea dumneavoastră de anulare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, zborul/zborurile au fost anulate de compania aeriană din alte motive decât cele prevăzute la punctul b) de mai sus și compania aeriană nu a refăcut rezervarea zborului/zborurilor pentru un alt zbor/alte zboruri sau a confirmat și/sau a emis o rambursare direct către Dumneavoastră;
- d. Dacă înainte de cererea dumneavoastră de anulare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, ați efectuat deja check-in la compania aeriană pentru unul din zborurile programate;
- e. Dacă nu v-ați exercitat opțiunea de anulare utilizând serviciul „Anulare dintr-un motiv oarecare” cu cel puțin douăzeci și patru (24) de ore înainte de ora de plecare programată inițial pentru itinerarul dumneavoastră de zbor; sau
- f. Dacă înainte de cererea dumneavoastră de anulare în condițiile serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”, compania aeriană și-a declarat falimentul și /sau și-a întrerupt sau închis activitatea și serviciile de călătorie și nu mai este în măsură să asigure zborul/zborurile și alte servicii de călătorie achiziționate.

8.4.5. Costul serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare” nu este rambursabil, cu excepția cazului în care apare unul din scenariile descrise în secțiunea 8.4.4. c) sau f), caz în care veți avea dreptul la rambursare doar pentru costul serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare”.

8.4.6. Termenii serviciului „Anulare dintr-un motiv oarecare” nu au scopul de a constitui o ofertă pentru o poliță de asigurare sau o acoperire și nu constituie o poliță de asigurare sau o acoperire așa cum reiese din definiția mai largă a unui contract de asigurare și nu trebuie interpretați greșit în acest sens.

9. TARIFE ȘI PLATĂ

9.1. Plata

9.1.1. Plata pentru Serviciile de turism este prelucrată fie de noi, fie de filialele care fac parte din grupul nostru corporativ (în colaborare cu furnizorul sau furnizorii serviciilor de plată care asigură funcționalitatea de procesare a plăților), fie de Furnizorul de

servicii. Toate informațiile de plată care aparțin clienților noștri sunt criptate pe un server securizat atunci când sunt partajate cu furnizorul sau furnizorii 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. În unele cazuri, este posibil ca prețurile și taxele de la Furnizorii de servicii să nu fie în moneda afișată pe Portal. În schimb, oferim o estimare în moneda implicită a Portalului. Prin urmare, atunci când faceți o rezervare cu cardul de credit, suma percepută de Furnizorul de servicii poate fi ușor diferită, din cauza fluctuațiilor valutare, conversiei și posibilelor comisioane impuse de furnizorul cardului. În cazul în care cele menționate anterior se pot aplica rezervării dumneavoastră, veți fi informat cu privire la acest lucru în timpul procedurii de rezervare.

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 dumneavoastră, Noi vom reîncerca procesarea plății în colaborare cu furnizorul sau furnizorii noștri de servicii de plată. În cazul în care acest lucru nu va duce la retragerea de fonduri de la Dumneavoastră, Noi vă vom contacta cât mai curând posibil pentru instrucțiuni privind alte modalități de plată. Dacă nu primim plata în urma acestor instrucțiuni suplimentare, cazul dumneavoastră de plată restantă va fi trimis spre rezolvare 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.

9.3. Rambursări

9.3.1. Rambursările sunt procesate în conformitate cu Termenii sau politicile Furnizorului de servicii. Dacă Dumneavoastră aveți dreptul de a primi o rambursare, rambursarea va fi procesată utilizând aceeași formă de plată care a fost utilizată pentru plata rezervării. Vă rugăm să rețineți că tarifele de transport aerian conțin diferite elemente și nu toate pot fi rambursabile, astfel încât, chiar dacă Dumneavoastră sunteți eligibil pentru rambursare în conformitate cu Termenii sau politicile Furnizorului de servicii, este posibil ca suma rambursată să nu fie exact prețul total plătit pentru rezervarea dumneavoastră.

9.3.2. Toate rambursările sunt plătite de la Furnizorul de servicii aplicabil, iar Noi, acționând în calitate de intermediar, nu avem nicio influență asupra timpilor de manipulare ai Furnizorului de servicii.

9.3.3. În calitate de intermediar, Noi vom procesa o rambursare a plății numai atunci când am primit-o deja de la Furnizorul de servicii respectiv.

9.3.4. Prețul total al rezervării dumneavoastră va include prețul Serviciului (serviciilor) de turism, al oricăror produse suplimentare și taxele noastre pentru servicii. Orice produse suplimentare de la Furnizorul de servicii sunt rambursabile numai în măsura în care Noi am primit sumele relevante de la Furnizorul de servicii. Propriile noastre produse suplimentare sunt, în general, nerambursabile, cu excepția cazului în care Dumneavoastră nu le-ați putut utiliza din vina noastră.

10. REVENDICĂRI

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 dumneavoastră în conformitate cu reglementările UE.

10.2. Plângeri referitoare la serviciile noastre

Dacă Dumneavoastră aveți o reclamație referitoare la propriile noastre servicii, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru clienți aici.

11. DREPTURILE CLIENTULUI CONFORM REGLEMENTĂRILOR UE

11.1. Zboruri anulate sau întârziate

În cazul în care călătoriți în sau dinspre UE sau cu 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 dumneavoastră 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 operatorului de transport

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

12. RĂSPUNDERE

12.1. Dumneavoastră acceptați faptul că Noi acționăm ca intermediar între Dumneavoastră și Furnizorul de servicii. În niciun caz nu vom fi trași la răspundere cu privire la Serviciile de turism pe care Dumneavoastră le-ați rezervat cu unul sau mai mulți Furnizori de servicii.

12.2. În cazul în care un Furnizor de servicii nu poate furniza Serviciul de turism dintr-un motiv oarecare, inclusiv, dar fără limitare la evenimente extraordinare sau circumstanțe în afara controlului Furnizorului de servicii (forță majoră), sau în cazul în care un Furnizor de servicii declară că este în stare de faliment, Noi nu putem să acționăm decât ca intermediar și să rambursăm plățile decât 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, Noi suntem răspunzători pentru daune în conformitate cu limitările stabilite în Termeni și condiții, cu condiția ca astfel de limitări să fie permise de lege. Cu excepția cazului în care ați suferit vătămări corporale cauzate de serviciile noastre sau în caz de neglijență gravă din partea noastră, Noi vom fi răspunzători numai pentru daunele directe efectiv suferite, plătite sau suportate de Dumneavoastră din cauza unei deficiențe imputabile a obligațiilor noastre în îndeplinirea propriilor noastre servicii.

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 (Online Dispute Resolution - ODR) la adresa: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. PROTECȚIA DATELOR

Noi tratăm cu seriozitate protecția datelor dumneavoastră personale. În [Politica noastră de confidențialitate](#) puteți găsi informații detaliate despre colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor dumneavoastră cu caracter personal.

15. OPȚIUNI DE CLASIFICARE ȘI DE SORTARE PE PORTAL

Pentru a vă face rezultatele căutării cât mai relevante posibil, folosim algoritmi complecși pentru a clasifica alternativele de zbor și a determina ordinea afișării pe Portalul nostru. Când vedeți pentru

prima dată rezultatele căutării, acestea vor fi sortate în mod implicit cu marcajul „Recomandat”, care reprezintă cel mai mic preț, cea mai mică durată de zbor și o combinație între ambele (cea mai bună valoare), precum și cea mai lungă ședere (cea mai timpurie plecare posibilă și cea mai târzie întoarcere posibilă). De asemenea, rezultatul este influențat de compensația potențială pe care o primim de la compania aeriană (dacă este cazul).

Pe pagina cu rezultatele căutării, puteți decide cum să sortați rezultatele și/sau să filtrați rezultatele căutării pentru a afișa numai preferințele alese. De asemenea, oferim opțiunea de a clasifica rapid rezultatele căutării pe baza criteriilor următoare:

- Cel mai ieftin – cel mai mic preț
- Cel mai scurt – cel mai scurt timp de călătorie
- Campanie – orice campanie curentă de piață pe care o avem cu compania sau companiile aeriene, pentru care este posibil să primim compensații de la compania aeriană. Dacă nu există nicio campanie activă, rezultatele căutării din această categorie vor fi clasificate în funcție de cel mai mic preț.

ANEXA 1 – TAXE PENTRU ASISTENȚA ADMINISTRATIVĂ

Taxe pentru servicii	15 EUR pe pasager Pentru solicitările de a găsi o opțiune alternativă de zbor dincolo de cea oferită deja de compania aeriană, în cazul modificării orarului sau al anulării de către compania aeriană (consultați secțiunea 3.4).
	40 EUR per pasager Pentru modificări sau anulări solicitate de dumneavoastră, precum și pentru asistență manuală, cum ar fi efectuarea unei noi rezervări sau adăugarea de pasageri (consultați secțiunea 3.5).
	65 EUR per pasager

Se aplică numai solicitărilor de rambursare efectuate după data inițială de plecare în caz de neprezentare pentru sau neparticipare la zbor (consultați secțiunea 3.6).

**Toate prețurile includ TVA*

Vă rugăm să rețineți că orice modificare și/sau rambursare se supune condițiilor companiilor aeriene și regulilor companiilor aeriene privind costurile călătoriilor. Pot rezulta taxe suplimentare aplicate de companiile aeriene. Compania noastră, ca intermediar, nu are nicio influență asupra acestora.

Dacă modificarea dorită duce la o scumpire a biletului sau dacă modificarea duce la anularea unui drept al călătorului de a beneficia de un preț special, trebuie să suportați personal astfel de costuri.

Cea mai recentă actualizare: 2024-01-17