



## 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.

Dacă achiziționați un pachet de călătorie care este reglementat de Legea privind pachetele de călătorie (2018: 1217), se aplică numai Anexa 1 și Capitolul 8 din acești Termeni și condiții generale (acesta din urmă numai dacă unul sau mai multe dintre serviciile noastre sunt incluse în pachetul dumneavoastră de călătorie).

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](mailto:info@support.ro.avion.ro)**

**Telefon: +40 316 300 896**

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

### ANEXA 1 - TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PRIVIND PACHETELE DE CĂLĂTORIE

#### 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.** 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, 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 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 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 intermediem 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.** 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 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. Garanție pentru transferul asigurat personal**

**8.2.1.** În cazul în care serviciile noastre de asistență pentru garantarea legăturilor, după cum se prezintă în această secțiune 8.2 (denumite în continuare „**Garanție pentru transferul asigurat personal**”) sunt incluse în rezervarea dumneavoastră, acest lucru va fi indicat în mod clar în timpul procesului de rezervare și pe confirmarea rezervării dumneavoastră.

**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 afara controlului 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 aceleiași 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. Vă rugăm să ne informați fără întârziere nejustificată.

Dacă doriți să utilizați Garanția pentru transferul asigurat personal, trebuie să ne informați fără întârziere nejustificată, prin telefon, după ce aflați că se produce o Modificare. Consultați preambulul pentru detaliile de contact. În cazul în care nu ne veți informa fără întârziere nejustificată, nu veți avea dreptul de a utiliza Garanția pentru transferul asigurat personal.

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

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

- zbor alternativ/zboruri alternative către destinația finală pe cheltuiala noastră (zborurile exacte oferite de noi vi se vor comunica);
- rambursarea prețului pe care l-ați plătit în momentul rezervării pentru zborul neutilizat/zborurile neutilizate; sau
- zbor/zboruri pe cheltuiala noastră pentru întoarcerea Dumneavoastră la aeroportul de la care ați plecat (zborurile exacte oferite de noi vi se vor comunica).

În cazul în care nu vă putem oferi un zbor rezonabil/zboruri rezonabile către destinația Dumneavoastră finală, vă putem recomanda aeroporturi alternative. În acest caz, Noi vă vom acoperi costurile de transport până la aeroportul alternativ.

Dacă sunt mai mult de 48 de ore până la ora inițială de plecare a zborului afectat, Noi vom decide cu privire la o opțiune stabilită în 8.2.5. la discreția noastră exclusivă.

#### 8.2.6. Acceptarea de către dumneavoastră a asistenței oferite

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. Dacă nu primim răspunsul dumneavoastră într-un termen rezonabil (în orice caz, nu mai mult de 24 de ore), dreptul dumneavoastră de a utiliza Garanția pentru transferul asigurat personal se anulează.

#### 8.2.7. Compensări 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. Compensarea este limitată la un total de 100 USD per pasager acoperit de Garanția pentru transferul asigurat personal. Orice compensare 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** – Dacă o Modificare are ca rezultat întârzierea zborului/zborurilor dumneavoastră cu mai mult de 4 ore, Noi vă vom acoperi costul mesei și băuturilor până la un total de 10 USD per pasager acoperit de Garanția pentru transferul asigurat personal. Orice compensare 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.

## 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 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.

## 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](mailto: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: 2020-05-14

## TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PRIVIND PACHETELE DE CĂLĂTORIE

Acești termeni și condiții generale pentru pachetele de călătorie se aplică între Dumneavoastră („dumneavoastră” sau „călătorul”) și OY SRG Finland AB („noi”), operatorul portalului de rezervare Avion (denumit în continuare „Portalul”).

Acești termeni și condiții se aplică numai dacă achiziționați un pachet de călătorie reglementat de Directiva (UE) 2015/2302 privind pachetele de călătorie și aranjamentele de călătorie aferente. Pentru zboruri, hoteluri, asigurări și închirieri auto separate, precum și pentru alte servicii de călătorie oferite pe Portal, noi acționăm exclusiv în calitate de intermediar în conformitate cu Termenii și condițiile de călătorie.

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 ce încheie o tranzacție legală în scopuri care sunt în principal în afara activităților sale comerciale și/sau independente.

### OY SRG FINLAND AB (Avion)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**E-mail:** [info@support.ro.avion.ro](mailto:info@support.ro.avion.ro)

**Telefon:** +40 316 300 896

## 1. ACORD

**1.1.** Acest acord este obligatoriu pentru părți odată ce am confirmat în scris rezervarea călătorului, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel. Informațiile pe care le primiți înainte de a plasa comanda în Portal, precum și informațiile din confirmarea rezervării fac parte, de asemenea, din acordul dintre părți (împreună cu acești termeni și condiții pentru pachetele de călătorie, în continuare denumite „T și C pentru pachetul de călătorie”). Dreptul de retragere din acorduri nu se aplică acordurilor pentru pachetele de călătorie.

**1.2.** „Dumneavoastră” sau „călătorul” sunteți persoana în al cărei nume se încheie T și C pentru pachetul de călătorie. Călătorul este responsabil pentru plățile efectuate în condițiile T și C pentru pachetul de călătorie. Toate modificările și toate anulările trebuie făcute de către călător. Se pot face excepții în cazul în care călătorul se îmbolnăvește grav și nu poate efectua modificarea sau anularea. Călătorul este responsabil pentru furnizarea către noi a informațiilor de rezervare corecte pentru celelalte persoane care participă la pachetul de călătorie. Orice rambursare efectuată de noi va fi destinată călătorului.

**1.3.** Vă rugăm să rețineți că terțele părți, cum ar fi companiile aeriene, hotelurile, agențiile de asigurări, companiile de închirieri auto sau alți furnizori de servicii care oferă servicii de călătorie au proprii termeni și condiții pentru serviciile lor. Prin acceptarea acestor T și C pentru pachetul de călătorie, acordul pentru furnizarea efectivă a serviciilor de turism (de exemplu, contracte de transport, contracte de asigurare, contracte de închiriere) intră în vigoare direct între Dumneavoastră și furnizorul de servicii relevant. Vă rugăm să rețineți că serviciile hoteliere menționate în prezenta anexă (Anexa 1) sunt mediate de Travelscape LLC. **Puteți citi termenii și condițiile companiei Travelscape LCC urmând acest link.**

**1.4.** Orele pentru plecarea zborului stabilite în confirmarea rezervării sunt preliminare. Noi vom confirma orele exacte de plecare cât mai curând posibil, dar (dacă este posibil) cel târziu cu 20 de zile înainte de plecare.

**1.5.** Vom oferi informații generale despre cerințele de pașaport și de viză.

**1.6.** Vom furniza informații generale cu privire la orice reguli și reglementări de la destinație legate de sănătate.

**1.7.** Un zbor de legătură sau orice aranjamente speciale sunt incluse în condițiile acestor T și C pentru pachetul de

călătorie numai dacă acestea sunt rezervate împreună și în același timp cu partea de servicii de călătorie a pachetului sau dacă acestea sunt vândute împreună cu alte servicii de pachet de călătorie pentru un preț global.

**1.8.** Orice solicitări speciale sau servicii speciale la cererea călătorului sunt incluse numai la confirmarea expresă dată de noi în scris.

**1.9.** Vi se solicită să verificați acuratețea tuturor datelor înainte de a încheia solicitarea de rezervare. În plus, trebuie să verificați confirmarea rezervării/documentele de călătorie la primire, pentru a vă asigura că toate detaliile sunt corecte, inclusiv că numele sunt scrise corect și se potrivesc cu numele din pașapoarte. Orice erori trebuie să ne fie notificate cât mai curând posibil. Ne rezervăm dreptul de a percepe o taxă corespunzătoare costului nostru real pentru corectarea informațiilor incorecte, precum și pentru compensarea rezonabilă a muncii noastre suplimentare cauzate de corecție. Dacă noi sau o altă parte terță angajată de noi suntem responsabili pentru eroarea respectivă, aceasta va fi corectată fără niciun cost pentru călător.

**1.10.** Călătorul trebuie să ne înștiințeze imediat cu privire la orice modificare a adresei, a adresei de e-mail, a numărului de telefon sau a altor informații care ne sunt necesare pentru a contacta călătorul în legătură cu rezervarea. Nu suntem răspunzători 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 dumneavoastră de e-mail nu permit ca mesajul nostru să ajungă la dumneavoastră; sau (iii) setările dumneavoastră de e-mail tratează mesajele noastre ca spam.

**1.11.** Unele pachete de călătorie necesită un număr minim de participanți pentru ca excursia să aibă loc. În acest caz, călătorului i se vor prezenta informații clare în timpul procesului de rezervare.

**1.12.** În cazul în care biletele de avion fac parte din pachetul de călătorie, astfel de zboruri vor fi utilizate în secvența corectă. 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 întoarcere de către compania aeriană.

## **2. TARIFE ȘI PLATĂ**

**2.1.** Prețul pentru pachetul de călătorie va fi stabilit în așa fel încât prețul total al întregului pachet de călătorie să fie clar. Prețul va include toate serviciile acoperite de T și C pentru pachetul de călătorie și orice costuri suplimentare, impozite și taxe obligatorii. De asemenea, suntem obligați să informăm călătorul cu privire la orice alte costuri care pot fi atrase.

**2.2.** Călătorul trebuie să plătească prețul pachetului de călătorie cel târziu la data specificată în T și C pentru pachetul de călătorie.

**2.3.** În cazul în care călătorul nu plătește prețul pachetului de călătorie în conformitate cu T și C pentru pachetul de călătorie, ne păstrăm dreptul de a rezilia T și C pentru pachetul de călătorie, a anula pachetul de călătorie și a reține restul de servicii. În plus, vă putem percepe o compensație rezonabilă pentru acoperirea costurilor suportate de noi din cauza nereușitei dumneavoastră de a vă îndeplini obligațiile de plată.

**2.4.** Cu excepția cazului în care se menționează altfel în mod expres, prețul pachetului de călătorie se bazează pe cazare pentru două persoane într-o cameră dublă comună. Dacă rezervați cazarea pentru o persoană într-o cameră dublă sau într-o cameră mai mare destinată mai multor persoane, avem dreptul de a percepe o taxă suplimentară.

**2.5.** Plata este procesată fie de noi (în colaborare cu furnizorul sau furnizorii noștri de servicii de plată care asigură funcționalitatea de procesare a plăților), fie de furnizorul de servicii. Vă rugăm să rețineți că este posibil să fie necesar să vă divulgăm informațiile de plată, cum ar fi informațiile despre cardul de credit sau de debit, cu furnizorul sau furnizorii noștri 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 sau furnizorilor noștri de servicii de plată.

**2.6.** În funcție de criteriile de rezervare și de serviciile suplimentare, 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.

**2.7.** 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, vom reîncerca procesarea plății în colaborare cu furnizorul sau furnizorii noștri de servicii de plată. În cazul în care acest lucru nu duce la retragerea reușită a fondurilor din contul dumneavoastră, vă vom contacta cât mai curând posibil pentru instrucțiuni privind alte modalități de plată. Dacă nu primim plata dumneavoastră în urma acestor instrucțiuni, plata neefectuată va fi comunicată unei companii de recuperare a datoriilor.

**2.8.** 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 comunicate unei companii de recuperare a datoriilor.

## **3. DREPTUL CĂLĂTORULUI DE A EFECTUA MODIFICĂRI ȘI DE A ANULA**

**3.1.** Călătorul are dreptul să facă modificări în pachetul de călătorie rezervat dacă îi este permis de T și C pentru pachetul de călătorie. Modificările aduse pachetului de călătorie pot avea ca rezultat costuri suplimentare pentru călător, impuse de noi sau de o altă parte.

Modificările la biletele pentru zboruri regulate nu sunt permise în mod normal. Orice modificare a unui bilet de avion după ce acesta a fost emis poate fi considerată o anulare și o achiziție ulterioară a unui bilet de avion înlocuitor. Prin urmare, ne rezervăm dreptul de a vă percepe costul real. Dacă pachetul de călătorie este modificat la cererea călătorului, de exemplu, o locație de plecare schimbată, o dată de plecare schimbată, o destinație schimbată, o schimbare a hotelului sau o perioadă de călătorie schimbată, acest lucru este întotdeauna interpretat ca o anulare și o nouă rezervare la prețul disponibil în momentul noii rezervări.

Dacă o companie aeriană permite o modificare, ne rezervăm dreptul de a percepe costul real al modificării în conformitate cu termenii și condițiile companiei aeriene aplicabile.

Taxa noastră de administrare pentru modificări se bazează pe valoarea comenzii inițiale, după cum urmează:

Valoarea comenzii	Taxa de administrare pe persoană
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

*Modificări efectuate în aceeași zi cu rezervarea:*

Valoarea comenzii	Taxa de administrare pe persoană
1-350€	21€
351€-	30€

Taxele se constituie în moneda locală conform cursului de schimb IATA (IATA Consolidated Exchange Rate (ICER)) în momentul facturării.

**3.2.** Călătorul are dreptul de a anula călătoria. Ne rezervăm dreptul de a solicita despăgubiri de la călător pentru acoperirea costurilor suportate de noi din cauza anulării. De asemenea, putem impune taxe de anulare standard, rezonabile, în funcție de momentul anulării călătorului, dacă acestea fac parte din T și C pentru pachetul de călătorie. Dacă nu v-am comunicat aceste taxe de anulare standard, ne păstrăm dreptul de a percepe o taxă de anulare rezonabilă.

În mod normal, anulările biletelor de avion nu sunt permise de companiile aeriene. Atunci când anularea este permisă de compania aeriană respectivă, ne rezervăm dreptul de a vă percepe costul real al anulării, în conformitate cu termenii și condițiile companiei aeriene respective.

În cazul în care un hotel permite anularea, ne rezervăm dreptul de a percepe costul real al anulării în conformitate cu termenii și condițiile hotelului respectiv.

Taxa noastră de administrare pentru anulări este de 60 € pe persoană. Taxele se constituie în moneda locală conform cursului de schimb IATA (IATA Consolidated Exchange Rate (BSR)) în momentul facturării.

#### **4. DREPTUL CĂLĂTORULUI DE A TRANSFERA ACORDUL**

**4.1.** Călătorul își poate transfera obligațiile în temeiul acestor T și C pentru pachetul de călătorie către orice altă persoană care îndeplinește toți termenii și condițiile de participare la pachetul de călătorie. Un exemplu de astfel de termen este acela că prestatorul de servicii aplicabil sau o altă terță parte angajată de noi în conformitate cu acești T și C pentru pachetul de călătorie trebuie să accepte schimbarea călătorului pentru ca aceasta să fie valabilă, după cum urmează. Călătorul trebuie să ne anunțe cu privire la cererea de transfer într-un termen rezonabil înainte de plecare. Orice notificare efectuată cu șapte zile înainte de plecare este considerată ca fiind efectuată într-un termen rezonabil.

**4.2.** Vă putem percepe o taxă rezonabilă pentru transfer. Taxa nu trebuie să depășească costurile suportate de noi din cauza transferului și trebuie să putem demonstra modul în care se calculează costul.

În mod normal, transferările biletelor de avion nu sunt permise de companiile aeriene. Orice transfer al unui bilet de avion după ce acesta a fost emis poate fi considerat o anulare și o achiziție a unui bilet de înlocuitor. Prin urmare, ne rezervăm dreptul de a vă percepe costul real.

Dacă o companie aeriană permite un transfer, ne rezervăm dreptul de a percepe costul real al transferului în conformitate cu termenii și condițiile companiei aeriene respective.

Taxa de administrare pentru transferuri (inclusiv modificări de nume) este de 75 EUR pe persoană.

**4.3.** Cedentul și cesionarul sunt responsabili în solidar față de noi pentru orice plăți restante pentru pachetul de călătorie

și pentru costurile suplimentare implicate de un astfel de transfer și suportate de noi.

## **5. MODIFICĂRI ÎNAINTE DE PLECARE**

### **5.1. Modificări ale termenilor acordului**

Noi avem dreptul de a modifica T și C pentru pachetul de călătorie, cu condiția să informăm călătorul despre modificare într-un mod clar și ușor de înțeles, pe un suport durabil. În cazul în care modificarea este nesemnificativă, de exemplu, modificări minore ale orelor de zbor, călătorul nu are dreptul la o reducere de preț sau la o compensație. În cazul unor modificări semnificative aduse pachetului de călătorie, călătorului trebuie să i se ofere un pachet de călătorie alternativ, dacă este posibil, sau dreptul de a anula T și C pentru pachetul de călătorie, fără a plăti o taxă de anulare.

### **5.2. Modificarea prețului**

**5.2.1.** Noi putem majora prețul pachetului de călătorie în cazul în care costurile noastre cresc din cauza modificărilor costurilor combustibilului, a impozitelor sau taxelor percepute de stat sau din cauza cursurilor de schimb.

**5.2.2.** Prețul pachetului de călătorie poate fi majorat cu o sumă egală cu cota călătorului aferentă majorării de cost suportate de noi. Dreptul de a majora prețul se aplică dacă creșterea totală a costului depășește 9,5 EUR per rezervare.

**5.2.3.** În cazul în care costurile noastre se reduc datorită oricăruia dintre motivele menționate mai sus cu un total de 9,5 EUR per rezervare sau mai mult, trebuie să reducem prețul pachetului de călătorie. Când se face o astfel de reducere de preț, noi avem dreptul de a deduce costurile noastre administrative efective.

**5.2.4.** Trebuie să anunțăm călătorul cât mai curând posibil în privința oricărei modificări de preț. Notificarea trebuie să precizeze motivele modificării și modul în care a fost calculată modificarea prețului.

**5.2.5.** Prețul nu poate fi majorat și nu trebuie să fie redus în ultimele 20 de zile înainte de data plecării.

**5.2.6.** Dacă renunțăm la dreptul nostru de a majora prețul în conformitate cu 5.2.1, nu suntem obligați să reducem prețul în conformitate cu 5.2.3.

### **5.3. Dreptul călătorului de a rezilia acordul fără taxă de anulare**

**5.3.1. 1.** În cazul în care călătorul dorește să rezilieze T și C pentru pachetul de călătorie din cauza unei modificări substanțiale a termenilor, de exemplu, dacă prețul este mărit cu mai mult de 8% din totalul sumei pachetului de călătorie, călătorul trebuie să ne informeze cu privire la anulare într-o perioadă rezonabilă, așa cum este specificată de noi în notificarea noastră în legătură cu modificarea în cauză. În cazul în care călătorul nu ne informează cu privire la reziliere, călătorul va fi obligat să respecte noii termeni din T și C pentru pachetul de călătorie.

**5.3.2. 2.** În cazul rezilierii T și C pentru pachetul de călătorie, noi trebuie să rambursăm prețul întregului pachet de călătorie fără întârzieri nejustificate și nu mai târziu de 14 zile de la data la care acordul este reziliat.

### **5.4. 4. Dreptul de a rezilia acordul în cazul unor evenimente inevitabile și extraordinare**

**5.4.1.** Atât noi, cât și călătorul avem dreptul de a rezilia acordul în cazul în care pachetul de călătorie spre destinația aplicabilă este afectat în mod substanțial de evenimente inevitabile și extraordinare la destinație sau în imediata vecinătate a acesteia. Evenimente inevitabile și extraordinare înseamnă, de exemplu, probleme serioase de securitate, cum ar fi războiul, terorismul, focarele de boli grave sau dezastrelor naturale. În astfel de cazuri, călătorul are dreptul de a rezilia T și C pentru pachetul de călătorie fără a plăti o taxă de anulare. Dacă noi reziliem T și C pentru pachetul de călătorie în conformitate cu acest paragraf, călătorul nu are dreptul la o compensație suplimentară față de rambursarea integrală în modul stabilit la punctul 5.3.2.

**5.4.2.** Călătorul nu are dreptul de a rezilia T și C pentru pachetul de călătorie în cazul în care evenimentele inevitabile și extraordinare au fost în general cunoscute în momentul în care pachetul de călătorie a fost rezervat și a fost încheiat T și C pentru pachetul de călătorie.

**5.4.3.** Pentru a stabili dacă evenimentul este de o natură atât de gravă după cum s-a specificat mai sus, trebuie consultați experți din partea autorităților locale sau internaționale (cum ar fi Ministerul Afacerilor Externe).

## **6. RĂSPUNDEREA ORGANIZATORULUI PENTRU PUNEREA ÎN APLICARE A PACHETULUI**

### **6.1. Nepunerea în aplicare**

Dacă un serviciu de călătorie nu este furnizat în conformitate cu T și C pentru pachetul de călătorie, noi trebuie să remediem eroarea într-un termen rezonabil. Cu toate acestea, nu suntem obligați să remediem eroarea dacă acest lucru este imposibil sau dacă o astfel de remediere ar implica unele costuri disproporționate. Dacă nu suntem capabili să remediem eroarea, călătorul poate avea dreptul la o reducere a prețurilor și la o despăgubire suplimentară.

### **6.2. Defecte materiale**

**6.2.1.** Dacă, după plecare, o parte substanțială a serviciilor de călătorie nu poate fi furnizată, vom aranja, dacă este posibil, alternative echivalente sau cel puțin echivalente, fără costuri suplimentare pentru călător. Dacă nu putem oferi acest lucru, este posibil să oferim o alternativă de calitate mai scăzută, coroborată cu o reducere rezonabilă a prețului. Călătorul poate respinge aceste alternative numai dacă acestea nu pot fi considerate comparabile cu cele care ar fi

fost furnizate în cadrul T și C pentru pachetul de călătorie sau dacă reducerea de preț oferită nu poate fi considerată rezonabilă.

**6.2.2.** În cazul în care nu putem oferi alternative sau călătorul are dreptul de a refuza astfel de alternative conform articolului 6.2.1, călătorul poate avea dreptul la o reducere de preț și la despăgubire.

**6.2.3.** În cazul unei erori care afectează în mod semnificativ furnizarea pachetului de călătorie și pe care nu am remediat-o într-un termen rezonabil, călătorul poate rezilia T și C pentru pachetul de călătorie și poate avea, de asemenea, dreptul la o reducere de preț și la despăgubire suplimentară.

**6.2.4.** În cazul în care nu putem oferi alternative sau călătorul are dreptul de a refuza astfel de alternative conform articolului 6.2.1 ori călătorul a reziliat T și C pentru pachetul de călătorie conform articolului 6.2.3, cu condiția ca pachetul de călătorie să includă transportul și călătorul să se afle la destinație în momentul respectiv, călătorul are dreptul la repatriere echivalentă fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.

## **7. REDUCEREA PREȚULUI ȘI DESPĂGUBIREA**

**7.1.** Reducerile de prețuri nu se plătesc dacă noi putem demonstra că eroarea este din cauza călătorului sau trebuie considerată a fi responsabilitatea călătorului.

**7.2.** Călătorul nu are dreptul la despăgubiri dacă putem demonstra că eroarea se datorează călătorului sau unui terț care nu are nicio legătură cu furnizarea efectivă a serviciilor pentru pachetul de călătorie sau dacă eroarea se datorează unor evenimente inevitabile și extraordinare.

**7.3.** În cazul în care eroarea se datorează cuiva pe care l-am angajat (cum ar fi furnizorii de servicii), suntem liberi de răspunderea de a plăti despăgubirea în conformitate cu acești T și C pentru pachetul de călătorie doar în cazul în care terțul pe care l-am angajat este liber de răspundere în sensul normei, regulamentului sau prevederii respective. Același lucru este valabil și în cazul în care eroarea se datorează unei terțe părți într-o etapă anterioară a furnizării serviciilor.

**7.4.** În cazul în care arătăm că pentru pachetul de călătorie s-au înregistrat mai puțini oameni decât numărul minim predefinit (dacă este cazul) și călătorul a fost informat în scris într-un termen rezonabil stipulat în acești T și C pentru pachetul de călătorie că excursia aferentă pachetului de călătorie este anulată, călătorul nu are niciun drept de despăgubire din cauză că noi am anulat pachetul de călătorie.

Notificarea noastră că o excursie este anulată trebuie dată cel puțin cu

- 20 de zile înainte de plecare, dacă pachetul de călătorie durează mai mult de 6 zile
- 7 zile înainte de plecare, dacă pachetul de călătorie durează între 2 și 6 zile
- 48 de ore înainte de plecare, dacă pachetul de călătorie durează mai puțin de 2 zile

**7.5.** Compensația în temeiul acestor T și C pentru pachetul de călătorie include despăgubiri pentru pierderi financiare pure, vătămare corporală și pagube materiale. Călătorul este obligat să atenueze pierderile cât mai mult posibil.

**7.6.** În cazul în care nicio altă restricție nu decurge din Directiva (UE) 2015/2302 privind pachetele de călătorie și aranjamentele de călătorie asociate sau din alte acte legislative obligatorii, răspunderea noastră pentru pierdere este limitată la de trei ori prețul total al pachetului de călătorie. Această limitare nu se aplică în cazul vătămarilor corporale sau daunelor provocate în mod intenționat sau din neglijență de către noi.

## **8. PLÂNGERI**

**8.1.** Călătorul își poate invoca drepturile în temeiul acestor T și C pentru pachetul de călătorie numai dacă ne înștiințează în legătură cu eroarea sau problema iminentă într-un termen rezonabil după ce a observat sau ar fi trebuit să observe lucrul respectiv. Acest lucru trebuie făcut cât mai curând posibil și, dacă este posibil, deja la destinație în timpul pachetului de călătorie. Atunci când noi determinăm o reducere de preț sau o compensație suplimentară pentru pierderi (dacă există), se va lua în calcul momentul notificării din partea călătorului în cazul în care orice întârziere a notificării ne-ar fi putut împiedica să remediem eroarea.

**8.2.** Fără a se ține seama de prevederile articolului 8.1, călătorul își poate invoca drepturile în temeiul acestor T și C pentru pachetul de călătorie dacă noi am acționat cu o neglijență gravă sau încălcând buna-credință.

## **9. RESPONSABILITATEA CĂLĂTORULUI ÎN TIMPUL CĂLĂTORIEI**

### **9.1. Instrucțiunile organizatorului**

Călătorul este obligat să respecte instrucțiunile date de conducătorul excursiei sau de altă persoană pe care o angajăm pentru furnizarea pachetului de călătorie, dacă este cazul. Călătorul este responsabil pentru respectarea oricăror reguli de conduită aplicabile pachetului de călătorie sau la destinație și are datoria de a se comporta astfel încât să nu îi deranjeze pe ceilalți călători sau pe alte persoane. În cazul în care călătorul încalcă în mod considerabil această prevedere, noi putem rezilia T și C pentru pachetul de călătorie, iar călătorul nu va avea dreptul la nicio despăgubire sau rambursare.

### **9.2. Răspunderea călătorului pentru pierderi**

Călătorul este răspunzător față de noi pentru orice pierderi sau daune cauzate de călător din cauza neglijenței.

### **9.3. Responsabilitatea călătorului pentru formalități**

**9.3.1.** Călătorul este personal responsabil pentru respectarea formalităților necesare pentru pachetul de călătorie, inclusiv, de exemplu, pentru faptul de a avea pașaport, viză, vaccinări și asigurări valabile.

**9.3.2.** Pentru toate serviciile de transport incluse în pachetul de călătorie, cum ar fi zborurile, călătorul trebuie să fi făcut check-in în conformitate cu confirmarea rezervării, documentele de călătorie sau alte instrucțiuni de la noi sau de la furnizorul de servicii.

**9.3.3.** Călătorul este personal responsabil pentru toate costurile care apar din cauza oricăror deficiențe în formalitățile de mai sus, de exemplu, pentru repatrierea din cauza lipsei unui pașaport, cu excepția cazului în care deficiențele au fost cauzate de informații incorecte de la noi.

**9.3.4.** Călătorul este responsabil pentru participarea la orice informare furnizată de noi în conformitate cu acești T și C pentru pachetul de călătorie.

### **9.4. Devierea de la aranjament**

Călătorii care deviază de la/părăsesc excursia organizată prin pachetul de călătorie după ce pachetul de călătorie a început, sunt obligați să ne informeze cu privire la acest lucru.

## **10. OBLIGAȚIA ORGANIZATORULUI DE A OFERI ASISTENȚĂ**

În cazul în care călătorul se confruntă cu dificultăți pe durata pachetului de călătorie, suntem obligați să oferim asistență corespunzătoare călătorului, fără întârzieri nejustificate. Asistența poate consta, de exemplu, în informații privind ocrotirea sănătății și serviciile medicale, precum și asistența din partea autorităților locale și asistența consulară. Avem dreptul de a percepe călătorului o taxă rezonabilă pentru astfel de asistență în cazul în care situația este cauzată în mod intenționat sau din neglijență de către călător.

## **11. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

**11.1.** Legislația finlandeză se aplică acestor termeni și condiții și acordului dintre călător și noi.

**11.2.** Soluționarea online a litigiilor

**Comisia Europeană oferă o platformă pentru soluționarea litigiilor la <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**

## **12. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

**12.1.** Noi tratăm cu multă seriozitate protecția datelor dumneavoastră personale. **În politica noastră de confidențialitate puteți găsi informații detaliate despre colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor dumneavoastră personale.**