**CONDITII GENERALE DE REZERVARE SI CALATORIE**
**(rezervare, modificare, anulare, desfasurarea calatoriei)**

**Dorim sa va informam ca tarifele serviciilor de calatorie practicate sunt dinamice, in functie de mai multi factori precum disponibilitatea, perioada, cererea sau alti parametri operationali. Astfel, tariful poate varia – putand inregistra cresteri sau scaderi in timp – pana in momentul confirmarii rezervarii/comenzii. Pentru a beneficia de cele mai bune conditii, va recomandam sa confirmati cat mai curand oferta primita.**

Prin acceptarea ofertei, ati luat la cunostinta si ati acceptat:

**Conditiile de comercializare a biletelor de avion si a pachetelor turistice,** detaliate pe aceasta pagina: https://www.fabricadevacante.ro/termeni-conditii/

**Obligatiile pasagerului, detaliate pe aceasta pagina:** https://www.aerotravelcorporate.ro/obligatiile-pasagerului/

**Va rugam sa verificati voucherele si biletele de avion la primire si confirmati prin email, in aceeasi zi, ca au fost emise corect. Documentele neconfirmate in ziua primirii se considera acceptate, iar eventualele erori si costurile aferente revin in sarcina dvs.**

**BILET AVION**

Tarifele biletelor de avion si ale extraserviciilor (alocarea locului in avion, bagaj de cala, bagaj suplimentar, imbarcare prioritara etc.) sunt valabile la momentul ofertarii si depind de disponibilitatea de la momentul rezervarii / emiterii biletelor de avion. Mentionam ca atat tarifele pentru bilete avion, cat si tarifele pentru extraservicii sunt dinamice si se pot modifica in orice moment.

In cazul zborurilor companiilor aeriene de tip low-cost, nu se pot procesa rezervari! Biletul trebuie emis instant (pe loc), iar tarifele se pot modifica in orice moment.

Taxa pentru modificarile de date depinde de momentul in care se face modificarea, noile date de calatorie si locurile disponibile pentru noile date de calatorie cu conditia ca tariful biletului achizitionat sa permita modificarea.

Toate rezervarile si biletele sunt nominale. Cupoanele biletelor trebuie folosite in mod secvential.

Dorim sa va informam ca, din diverse motive independente de agentia noastra, pot aparea intarzieri ale zborurilor. Agentia de turism nu poate fi facuta responsabila pentru aceste intarzieri, care pot fi cauzate de factori precum conditiile meteo, probleme tehnice sau alte circumstante neprevazute.

Va recomandam sa efectuati check-in-ul online pentru toate companiile aeriene, acesta deschizandu-se cu maxim 30 de ore inainte de plecare. In plus, va recomandam sa va prezentati la aeroport cu minim 2,5 - 3 ore inainte de ora programata a zborului.

Va recomandam sa va instalati pe telefonul mobil aplicatiile companiilor aeriene cu care zburati si sa efectuati check-in direct din aplicatie. In acest mod, veti primi in timp real notificari importante referitoare la calatoria dumneavoastra, precum poarta de imbarcare la care trebuie sa va prezentati si modificari de ultim moment ale orarului de zbor.

Va recomandam ca, odata ajunsi in aeroport, sa verificati tabela de afisaj plecari zboruri, deoarece acolo apar orele estimate de plecare.

Daca destinatia dumneavoastra finala se afla in alta localitate decat cea în care aterizati, Aerotravel va ofera la cerere serviciul de transfer cu trenul direct din aeroport. Acesta va asigura o legatura rapida si confortabila din aeroport in destinatia de interes, precum si o experienta de calatorie placuta si fara stres, deoarece toate rezervarile sunt realizate in avans de consultantii Aerotravel.

**HOTEL**

Tarifele oferite sunt nerambursabile si nemodificabile din momentul rezervarii ferme, daca nu se specifica altfel.

Neprezentarea clientilor la hotel (*no show*) se penalizeaza cu 100% din valoarea totala a rezervarii.

Mentionam ca in majoritatea destinatiilor, la unitatile de cazare se percepe o taxa de oras/taxa locala, care trebuie achitata de catre turisti direct la receptia hotelului. Aceasta taxa difera de la o tara la alta (chiar si de la un oras la altul in aceeasi tara) si este reglementata de legislatia in vigoare. Va rugam sa cititi cu atentie conditiile stipulate in oferta si si va asigurati ca ati luat la cunostinta cuantumul taxelor suplimentare. Agentia Aerotravel nu poate prelua costul acestei taxe de oras si aceasta taxa se achita direct la hotel.

**INCHIRIERE MASINA**

Soferul trebuie sa aiba varsta de minim 25 ani (in cazul in care conducatorul masinii are sub 25 ani, mentionam ca in functie de tara in care se inchiriaza serviciul exista taxe suplimentare care se vor achita direct la biroul de inchiriere).

Soferul trebuie sa detina un card de credit valabil (NU card de debit), card embosat cu fonduri suficiente pentru preluarea masinii, iar suma disponibila pe card trebuie sa fie de minim 3 pana la 5 ori mai mare decat valoarea inchirierii. Nu se accepta cardurile de tip Visa Electron/Maestro. Pentru unele destinatii si grupe, se solicita 2 carduri de credit embosate pentru garantie, ambele pe numele soferului titular.

Soferul trebuie sa detina pasaport valabil si permis de conducere de cel putin 1 an (pentru cetatenii tarilor non-UE este nevoie de permis de conducere international). In unele tari este permisa inchirierea masinii doar cu pasaport si cu permis de conducere (de ex: Spania, tari din afara UE).

In cazul in care exista un al doilea sofer, acesta se declara si se poate percepe o taxa suplimentara.

In cazul in care soferul are sub 21-27 ani (in functie de tara in care se inchiriaza auto), se achita taxa de sofer tanar.

Tariful confirmat prin rezervare (vizibil pe confirmare si pe voucher) este estimativ si se poate modifica daca se accepta servicii aditionale (asigurari suplimentare, echipament cum ar fi GPS etc.) sau daca se modifica datele inchirierii rezervate (perioada, ore si/ sau locatie de preluare/ predare, grupa auto).

Ziua de inchiriere este considerata 24 de ore de la ora preluarii autoturismului. La predarea masinii se acorda o perioada de gratie de 29 de minute, insa peste acest interval se taxeaza suplimentar o zi.

Autovehiculul mentionat este doar un model si nu este garantat. Operatorul accepta rezervari numai pe grupe de masini si nu pe modele specifice, care vor fi oferite in limita disponibilitatilor.

In momentul rezervarii, nu se poate garanta tipul de combustibil cu care functioneaza autovehiculul (benzina/ motorina/electricitate) si transmisia (manuala/ automata).

Masina se preia cu rezervorul plin si se preda cu rezervorul plin. In cazul in care rezervorul nu este plin, se va incasa suplimentar ≈ 2.5 - 3.0 EUR/litru.

Tarifele care includ asigurari cu fransiza inseamna ca, in caz de accident, dauna sau furt, clientul plateste costurile pana la valoarea fransizei, iar compania de asigurare acopera restul. Cu alte cuvinte, in caz de accident, dauna sau furt, fransiza reprezinta valoarea maxima din paguba care cade in responsabilitatea clientului, motiv pentru care recomandam asigurarile cu fransiza 0.

Autovehiculul este asigurat in caz de furt si accident cu asigurari standard cu fransiza. Se poate opta pentru asigurari suplimentare, contra cost, la fata locului. Costul acestora se va adauga la costul final al contractului de inchiriere.

Firmele de inchirieri masini isi rezerva dreptul de a refuza orice client care, in opinia lor, prezinta un risc.

In cazul inchirierii unei masini, soferul trebuie sa inspecteze cu atentie masina atat la preluare, cat si la predare, sa faca poze din toate partile, mai ales daca prezinta avarii (zgarieturi, urme de lovituri), sa fotografieze bordul cu numarul de kilometri, sa alimenteze inainte de predare undeva cat mai aproape de aeroport/locatia de unde a preluat masina, astfel incat la predarea masinii rezervorul de combustibil sa fie plin. Va recomandam sa nu preluati masina daca prezinta avarii, ci sa o refuzati si sa cereti alta masina.
In cazul in care biroul de inchirieri masini nu are disponibila masina deja rezervata din diferite motive si vi se ofera o masina de clasa superioara, trebuie sa stiti ca aceasta oferta genereaza costuri suplimentare. Va recomandam sa refuzati sa semnati contractul de inchiriere la un cost superior si sa rugati agentul de la ghiseu sa va dea masina superioara la acelasi tarif la care a fost facuta rezervarea de catre agentia de turism.
In cazul neprezentarii la biroul de inchiriere masina, rezervarea este nerambursabila.

Va rugam sa luati in considerare urmatoarele aspecte importante atunci cand inchiriati o masina cu serviciul **full credit voucher**:

Daca alegeti optiunea full credit voucher, trebuie sa retineti ca acesta include doar asigurari standard pentru accident si pentru furt, iar atunci cand preluati masina, este posibil ca agentul de la ghiseul de inchiriere sa incerce sa va determine sa achizitionati asigurari suplimentare. Va recomandam sa analizati aceste propuneri din punct de vedere al beneficiului real, deoarece toate acestea cresc tariful final pe care il platiti. Chiar daca nu vi se cere sa platiti pe loc, furnizorii de servicii de inchiriere masini trimit aceste facturi agentiei Aerotravel si ele trebuie achitate de dumneavoastra la revenirea in tara.

In cazul inchirierii unei masini, indiferent daca este vorba de optiunea voucher full credit sau nu, soferul trebuie sa inspecteze cu atentie masina atat la preluare, cat si la predare, sa faca poze din toate partile, mai ales daca prezinta avarii (zgarieturi, urme de lovituri), sa fotografieze bordul cu numarul de kilometri, sa alimenteze inainte de predare undeva cat mai aproape de aeroport/locatia de unde a preluat masina, astfel incat la predarea masinii rezervorul de combustibil sa fie plin. Va recomandam sa nu preluati masina daca prezinta avarii, ci sa o refuzati si sa cereti alta masina.

In cazul in care masina nu se preda cu rezervorul plin, veti fi taxati pentru litrii de combustibil lipsa. Un litru de combustibil la compania de inchirieri masini costa aproximativ 2.5 – 3.0 Euro, la care se aplica si o taxa suplimentara de deplasare a angajatului companiei de inchirieri masini de aproximativ 20.00 – 25.00 Euro.

In cazul in care biroul de inchirieri masini nu are disponibila masina deja rezervata din diferite motive si vi se ofera o masina de clasa superioara, trebuie sa stiti ca aceasta oferta genereaza costuri suplimentare. Va recomandam sa refuzati sa semnati contractul de inchiriere la un cost superior si sa rugati agentul de la ghiseu sa va dea masina superioara la acelasi tarif la care a fost facuta rezervarea de catre agentia de turism.

Tarifele care includ asigurari cu fransiza inseamna ca, in caz de accident, dauna sau furt, clientul plateste costurile pana la valoarea fransizei, iar compania de asigurare acopera restul. Cu alte cuvinte, fransiza reprezinta valoarea maxima din paguba care cade in responsabilitatea clientului, motiv pentru care recomandam asigurarile cu fransiza 0.

In cazul inchirierii cu voucher full credit, toate situatiile descrise mai sus pot genera costuri suplimentare. Compania de inchiriere masini va factura agentia de turism pentru a obtine contravaloarea acestor servicii, iar agentia va factura mai departe clientul (deci pe dumneavoastra), pentru a recupera aceste costuri suplimentare.

**PACHETE TURISTICE, CROAZIERE, CIRCUITE**

Tarifele sunt valabile la momentul ofertarii si depind de disponibilitatea pachetelor turistice de la momentul rezervarii ferme.

Mentionam ca in majoritatea destinatiilor, la unitatile de cazare se percepe o taxa de oras/taxa locala, care trebuie achitata de catre turisti direct la receptia hotelului. Aceasta taxa difera de la o tara la alta (chiar si de la un oras la altul in aceeasi tara) si este reglementata de legislatia in vigoare. Va rugam sa cititi cu atentie conditiile stipulate in oferta si sa va asigurati ca ati luat la cunostinta cuantumul taxelor suplimentare. Agentia Aerotravel nu poate prelua costul acestei taxe de oras.

**ASIGURARI TURISTICE**

Va rugam sa consultati conditiile detaliate ale asigurarii Generali TURIST PLUS PREMIUM aici:
**https://www.fabricadevacante.ro/asigurare-calatorie-turist-plus-premium/**

**EXPERIENTE - BILETE EVENIMENTE, TUR ORAS ETC…**

Oricare ar fi destinatia dumneavoastra, va putem oferi: tur de oras, bilete la evenimente, dar si experiente variate:
**https://www.musement.com/us/?aid=fabricadevacante**

**REZERVARE FERMA**

**Pentru o rezervare ferma, va rugam sa ne transmiteti urmatoarele date:**

- Numele si prenumele complete si corecte, asa cum apar in cartea de identitate sau in pasaport
- Adresa de resedinta, adresa de e-mail si numar telefon
- Metoda de plata: cash, transfer bancar sau online cu card (platforma PAYU) prin intermediul unui link de plata securizat

Deoarece protectia datelor dumneavoastra cu caracter personal este importanta pentru noi, va rugam sa ne transmiteti exclusiv pe email informatii de acest tip sau copii ale documentelor oficiale si nu prin intermediul aplicatiilor de mesagerie ale retelelor sociale. Solicitarea noastra survine ca urmare a reglementarilor GDPR valabile in Romania.

**COMPENSATII ZBORURI INTARZIATE**

Daca zborul dumneavoastra a fost intarziat, anulat, ati pierdut conexiunea sau vi s-a refuzat imbarcarea fara justificare? Atunci trebuie sa stiti ca, daca evenimentul s-a produs din vina companiei aeriene, aveti dreptul, in anumite conditii, sa primiti compensatie financiara si asistenta gratuita.

Aerotravel va ofera o alternativa mai simpla si mai rapida pentru a solicita despagubirea, incredintand solicitarea partenerului nostru **ClaimBee** specializat in astfel de cazuri.  Afla care sunt conditiile pentru compensatie si fa o solicitare **AICI**!

**TELEFON URGENTA**

In cazul in care apar probleme, va recomandam sa sunati la numerele de urgenta:

**+40 799 303 022**
**+40 799 303 021**