

Utilizarea paginii web

TERMENI ȘI CONDIȚII

cu privire la utilizarea paginii web

A. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. este unicul deținător / administrator / autor al website-ului www.bigavi.ro.

B. Accesul / vizitarea / utilizarea www.bigavi.ro se supune condițiilor din articolele afișate pe website în secțiunea "Termeni și Condiții generale", implică acceptul dumneavoastră explicit și reprezintă acordul dintre părți.

C. În calitate de deținător / administrator / autor, ne rezervăm dreptul de a modifica oricând prezentele condiții și / sau conținutul website-ului și al oricăror altor informații puse la dispoziția consumatorilor, fără o notificare prealabilă.

D. Prezenta secțiune se adresează tuturor consumatorilor care accesează / vizitează / utilizează website-ul nostru.

E. Prezentele condiții se aplică tuturor consumatorilor care accesează / vizitează / utilizează website-ul nostru.

CAPITOLUL 1. Aspecte generale cu privire la conținutul website-ului

1.1. Acest website este creat și administrat de către S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L., dedicat clienților și partenerilor care sunt interesați de serviciile și produsele turistice pe care le comercializăm.

1.2. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu este responsabilă pentru eventualele neconcordanțe care pot apărea între informațiile prezentate pe website și cele transmise de către consultanții noștri, la call center, prin mijloacele de comunicare scrisă sau în agenție. Întotdeauna vor fi considerate autentice informațiile primite de la consultanții noștri, la call center, prin mijloacele de comunicare scrisă sau din agenție.

1.3. Vă asigurăm că depunem în permanență toate eforturile pentru a menține acuratețea informațiilor prezentate pe website, însă nu putem exclude posibilitatea unei erori umane sau tehnice, ca atare vă rugăm să solicitați confirmarea detaliilor care prezintă interes pentru dumneavoastră, direct unuia dintre consultanții noștri.

1.3.1. Pe website-ul nostru sunt expuse servicii și produse turistice aparținând diversilor furnizori, fapt care atrage posibilitatea ca informațiile prezentate să nu fie actualizate / transmise către S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. în timp real.

1.3.2. Imaginile / materialele expuse sunt cu titlu informativ, de prezentare. În acest caz, nu ne putem asuma responsabilitatea pentru eventualele neplăceri cauzate de lipsa de acuratețe a acestor informații.

CAPITOLUL 2. Drepturile utilizatorului

2.1. Utilizatorul are următoarele drepturi:

- de a vizita website-ul de pe orice dispozitiv fix sau mobil;
- de a-l vizualiza pe display-ul / monitorul dispozitivului;
- de a salva sau printa parte din conținutul website-ului, strict în scopuri personale, non-comerciale.

CAPITOLUL 3. Obligațiile utilizatorului

3.1. Prin accesarea / vizitarea / utilizarea website-ului, utilizatorul se obligă la asumarea / respectarea următoarelor condiții, în totalitate:

- responsabilitatea asupra tuturor tranzacțiilor financiare efectuate în numele său și al persoanelor pe care le reprezintă, precum și asupra acurateții datelor de identificare transmise, necesare procesării cererii de servicii / produse turistice;
- solicitarea de servicii și produse turistice numai având capacitatea legală în acest sens, respectiv vârsta împlinită de 18 ani;
- neutilizarea website-ului nostru în mod fraudulos cu scopul efectuării / beneficiii de servicii și produse turistice;
- utilizatorului îi este strict interzisă reproducerea conținutului website-ului, cu excepția utilizării în scop personal și nicidecum în scop comercial, distribuirea, afișarea, alterarea sau copierea; de asemenea, înlăturarea notificărilor cu privire la drepturile asupra website-ului și informațiilor afișate de către S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. este strict interzisă;
- utilizatorului îi este strict interzisă descărcarea informațiilor sau ofertelor prezente pe website, cu scopul de a crea propriul website sau bază de date.

CAPITOLUL 4. Accesul utilizatorului la informații

4.1. Accesul / vizitarea / utilizarea www.bigavi.ro precum și a tuturor categoriilor de servicii și produse turistice prezentate pe website se supune unor termeni și condiții specifice, implică acceptul dumneavoastră explicit și reprezintă acordul dintre părți.

4.2. În funcție de tipul de servicii / produse turistice dorite, prin accesarea / vizitarea / utilizarea website-ului nostru, vă rugăm să consultați articolele corespunzătoare cu privire la termenii și condițiile specifice.

4.3. În caz de litigiu, nu se poate invoca, sub nici o formă, necunoașterea următorilor termeni și condiții:

- Utilizarea paginii web: Termeni și condiții cu privire la utilizarea paginii web www.bigavi.ro
- Utilizarea paginilor social media: Termeni și condiții cu privire la utilizarea paginilor social media BIGAVI AGENCY
- Utilizarea cookie-urilor: Termeni și condiții cu privire la utilizarea de cookie-uri
- Politica de confidențialitate: Termeni și condiții cu privire la colectarea, stocarea și utilizarea datelor cu caracter personal
- Consimțământul turistului
- Panou de control GDPR
- Contractul cu turistul: Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice
- Bon de comandă: Bon de comandă rezervare servicii turistice
- Condiții generale de călătorie
- Rezervare și plată: Modalități specifice de rezervare și plată
- Plata cu tichete de vacanță: Termeni și condiții cu privire la plata cu tichete - vouchere de vacanță
- Plata în rate: Termeni și condiții cu privire la plata în rate
- Termeni și condiții de comercializare a serviciilor turistice
- Voucherul cadou: Termeni și condiții cu privire la voucherul cadou
- Sugestii și reclamații

4.4. Având în vedere faptul că pe website-ul nostru sunt expuse și legături externe / servicii / produse / oferte turistice aparținând diverșilor furnizori, prin accesarea acestora veți accepta termenii și condițiile specifice, în funcție de propria politică a deținătorului website-ului respectiv / furnizorului.

4.5. Informațiile / serviciile / produsele / ofertele turistice prezentate pe www.bigavi.ro nu constituie vreun angajament din partea S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L., garanții, recomandări sau servicii suplimentare de consultanță.

CAPITOLUL 5. Condiții generale de rezervare și achiziționare de servicii și produse turistice

5.1. Orice rezervare plasată pe website va fi considerată drept intenția dumneavoastră de a achiziționa un anumit serviciu sau produs turistic.

5.2. Dacă cererea / rezervarea dumneavoastră este conformă, va fi acceptată și veți primi un e-mail de confirmare, tranzacțional, din partea S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L..

5.3. Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice, documentele de plată și documentele de călătorie vă vor fi transmise de către consultanții noștri de vânzări.

5.4. Toate serviciile și produsele turistice afișate pe website pot fi rezervate automat sau la cerere, în funcție de disponibilitatea partenerilor noștri (hotelieri și / sau operatori de transport).

5.5. Termenii și condițiile partenerilor noștri ce vor furniza serviciile sau produsele turistice pe care le achiziționați (incluzând regulile de transport al pasagerilor impuse de liniile aeriene) se vor aplica adițional articolelor din secțiunea "Termeni și Condiții generale" ale website-ului nostru. Termenii și condițiile partenerilor noștri pot include prevederi referitoare la diferite proceduri de plată, obligații, anulări, modificări ale rezervărilor și restituiri (dacă este cazul) ori restricții de altă natură.

5.6. Unele companii aeriene pot impune taxe suplimentare. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu este responsabilă pentru costurile care pot să apară în momentul transferurilor de la un aeroport / terminal la altul. De asemenea, unele hoteluri pot colecta diferite taxe locale.

5.7. Dacă utilizați opțiunea "Vacanțe Personalizate" disponibilă pe website-ul nostru, S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu garantează confirmarea acestor cereri.

5.8. În cursul navigării dumneavoastră pe website-ul nostru, veți putea observa referiri la diferite condiții aplicabile ofertelor speciale. Vă rugăm să citiți cu atenție acești termeni și să luați legătura cu S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. pentru detalii complete.

CAPITOLUL 6. Plata

6.1. În funcție de termenii și condițiile impuse de partenerii / furnizorii noștri de servicii și produse turistice, în momentul rezervării vi se poate percepe plata integrală sau parțială a serviciului sau produsului turistic rezervat. Plata va fi efectuată în contul S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L., al partenerului / furnizorului sau al reprezentantului acestuia, după caz.

6.2. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu își va asuma nici o obligație în a emite documentele turistice, biletele, voucherele sau alte documente de călătorie în cazul neplății integrale a serviciilor comandate. În orice situație, sunteți responsabil pentru plata sumelor aferente serviciilor și produselor turistice comandate. De asemenea, S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu își va asuma nici o responsabilitate cu privire la modificările de tarif intervenite înainte de efectuarea plății, integral sau parțial, după caz. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. **nu va garanta nici o rezervare / disponibilitate a vreunui serviciu sau produs turistic pentru care nu s-a efectuat plata minim necesară.**

6.3. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. își rezervă dreptul de a încasa suplimentar orice taxe (sau comisioane) care pot să apară la momentul procesării rezervărilor. În acest

caz, veți fi informat despre comisioanele aplicabile. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. își rezervă dreptul de a vă transfera costurile generate de penalizarile de charge back.

6.4. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu acceptă alte modalități de plată în afara celor afișate pe website și nu își asumă nici o responsabilitate pentru sumele de bani trimise prin curierat.

6.5. Pentru serviciile și produsele turistice al căror tarif este exprimat în valută (EUR, GBP, USD etc.) dar plata se va efectua în RON, se va calcula valoarea la cursul BNR din ziua facturării + 2% comision de risc valutar.

► **Plata prin transfer bancar / internet banking / ordin de plată**

Dacă alegeți această opțiune de plată, vi se va transmite prin e-mail sau un alt mijloc de comunicare indicat, o copie a facturii proforme / fiscale, pe baza căreia puteți efectua plata. Trebuie să țineți cont de faptul că puteți opta pentru această modalitate de plată doar dacă mai există cel puțin 72 de ore până la termenul limită de emitere, spre exemplu, a biletului de avion / documentelor de călătorie.

Plata se poate efectua **în RON si EUR**, în conturile curente deschise la BRD, Cont LEI RO96BRDE445SV86827784450; Cont EURO RO69BRDE445SV01494514450

► **Plata în numerar**

Dacă alegeți această opțiune de plată, vi se va transmite prin e-mail sau un alt mijloc de comunicare indicat, o copie a facturii proforme / fiscale, pe baza căreia puteți efectua plata.

-Plata se poate efectua în **în RON si EUR**, in orice sucursala a bancii BRD, înurmatoarele conturi: Cont LEI RO96BRDE445SV86827784450; Cont EURO RO69BRDE445SV01494514450

-La punctul de lucru S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L., **adresa: Calea Floreasca, nr 114-116, Bloc B, Ap 17.**

► **Plata online cu cardul**

Dacă alegeți această opțiune de plată, vi se va transmite prin e-mail sau un alt mijloc de comunicare indicat, o copie a facturii proforme / fiscale, pe baza căreia puteți efectua plata.

În cadrul facturii primite veți putea accesa câmpul "Plătește cu cardul" și veți fi redirecționat către site-ul securizat al procesatorului de plăți electronice **EuPlătesc.ro** este un serviciu oferit de către **EuroPayment Services** unde veți avea posibilitatea să efectuați plata.

În vederea finalizării tranzacției în condiții optime va trebui să furnizați:

- numele posesorului de card;
- codul cardului (cele 4 grupe de cifre menționate pe fața cardului, fără spații);
- data expirării cardului;
- codul CVV (ultimele trei cifre de pe spatele cardului, inscripționate pe banda cu semnatura).

Tranzacțiile se vor efectua în RON, indiferent de cardul dumneavoastră, în condițiile agreeate cu banca emitentă a acestuia. Pentru efectuarea tranzacției prin intermediul facturilor emise de către noi, nu se percepe nici un comision suplimentar.

Pentru consultanță privind efectuarea plăților online ne puteți contacta la Call Center: 0722073716

► Plata cu cardul în agenții

În cazul în care nu doriți să utilizați cardul dumneavoastră bancar în sistem online, aveți posibilitatea să achitați cu acesta prin debitarea la POS-ului care se găsește în punctul de lucru al agenției de turism BIGAVI AGENCY .

Agențiile de turism BIGAVI AGENCY dețin echipament POS instalat de Banca BRD.

► Plata cu tichete de vacanță

Tichetele de vacanță (voucherele de vacanță) sunt bonuri valorice, asemănătoare tichetelor de masă, care se pot oferi de către angajatori, salariaților. Tichetele de vacanță sunt nominale și netransmisibile, sunt deductibile și scutite de taxe, atât pentru angajator, cât și pentru angajat. Acestea servesc drept instrument de plată pentru achitarea serviciilor turistice cu desfășurare exclusiv în România, pentru beneficiar și familia acestuia.

Pentru mai multe informații cu privire la plata cu tichete de vacanță vă rugăm consultați secțiunea "Plata cu tichete de vacanță", disponibilă pe website-ul nostru .

CAPITOLUL 7. Anularea. Modificarea

7.1. Anularea sau modificarea serviciului sau produsului turistic rezervat sau achiziționat se va face în funcție de termenii și condițiile fiecărui partener / furnizor.

7.2. În cazul în care doriți anularea sau modificarea unui serviciu sau produs turistic rezervat sau achiziționat, este responsabilitatea dumneavoastră de a informa în scris sau telefonic S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. despre intențiile dumneavoastră.

7.3. În anumite cazuri, este posibil să nu puteți anula / modifica anumite servicii sau produse turistice sau va trebui să respectați anumite cerințe pentru aceste acțiuni.

7.4. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. sau partenerul / furnizorul acceptă toate formele de cereri scrise.

7.5. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. sau partenerul / furnizorul nu poate anula / modifica serviciul sau produsul turistic înainte de a primi cererea dumneavoastră fermă.

7.6. Puteți anula rezervarea dumneavoastră în concordanță cu termenii și condițiile partenerului / furnizorului.

7.7. În eventualitatea modificării unei rezervări (incluzând, dar fără a se limita la: anulări, restituiri de sume, schimbări de nume), S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. își rezervă dreptul de a aplica anumite taxe pentru a acoperi costurile administrative care pot rezulta din această acțiune. Aceste taxe diferă față de taxele impuse direct de către partener / furnizor.

CAPITOLUL 8. Datele cu caracter personal

8.1. Tipuri de date colectate: numele și prenumele, adresă de corespondență, telefon / fax, e-mail, pagină web / cont social media, serie și număr carte de identitate / pașaport, data nașterii, CNP, vârstă minori, nume companie / autoritate / instituție publică, adresă și numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul), IP.

8.2. Scopul utilizării datelor dumneavoastră: pentru scopuri de business și administrative (în special pentru a vă contacta și pentru a procesa comenzile pe care le plasați pe website-ul nostru sau prin alte mijloace de comunicare, enumerate mai sus), emiterea documentelor specifice în funcție de tipul de serviciu / produs turistic ales (contracte, facturi, vouchere, bilete etc.) precum și livrarea acestora către dumneavoastră, pentru a ne îndeplini obligațiile contractuale, pentru a promova serviciile și produsele noastre turistice și în legătură cu drepturile și obligațiile noastre legale.

8.3. Dezvăluirea datelor dumneavoastră către părți terțe: vom transmite minimul necesar de date pentru a ne putea îndeplini obligațiile contractuale față de dumneavoastră, furnizorilor de servicii hoteliere, de transport, furnizorilor de diverse servicii turistice, interni și externi, din interiorul și exteriorul Spațiului Economic European, după caz, pentru buna desfășurare a relației contractuale și în scopul respectării obligațiilor legale.

8.4. Securizarea datelor dumneavoastră: prin utilizarea de soluții tehnice și organizatorice precum: stocarea de informații pe servere securizate, criptarea transferurilor de date către și de la serverele noastre utilizând tehnologia SSL, permiterea accesului la datele dumneavoastră personale doar când este necesar, criptarea datelor personale, criptarea e-mail-urilor, pseudonimizarea și / sau anonimizarea datelor personale.

8.5. Drepturile dumneavoastră asupra datelor personale: sub rezerva anumitor restricții, aveți următoarele drepturi în legătură cu datele dumneavoastră personale, pe care le puteți exercita completând formularul disponibil pe website-ul să solicitați accesul la datele dumneavoastră și informații referitoare la procesul de utilizare și prelucrare a acestor date;

- să solicitați corectarea sau ștergerea datelor dumneavoastră;
- să solicitați limitarea utilizării datelor dumneavoastră;
- să primiți datele pe care ni le-ați furnizat într-un format structurat, utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit de un dispozitiv (spre exemplu, un fișier CSV) și dreptul de a transfera datele respective unui alt controlor de date (inclusiv unui controlor de date terță parte);
- să obiectați asupra procesării datelor dumneavoastră în anumite scopuri (pentru mai multe informații, consultați secțiunea de mai jos intitulată "Dreptul dumneavoastră de a obiecta față de prelucrarea datelor pentru anumite scopuri");
- să vă retrageți consimțământul pentru utilizarea datelor dumneavoastră în orice moment în care ne bazăm pe consimțământul dumneavoastră de a utiliza sau de a prelucra aceste date; vă rugăm să rețineți faptul că, în măsura în care vă retrageți consimțământul, acest lucru nu va afecta legalitatea utilizării și prelucrării datelor dumneavoastră pe baza consimțământului acordat înainte de momentul la care vă retrageți consimțământul;
- în conformitate cu Articolul 77 din Regulamentul general privind protecția datelor, aveți, de asemenea, dreptul de a depune o plângere la o autoritate de supraveghere, în special în statul membru de reședință, sau a locului de muncă. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere poate fi consultată / contactată la adresa: www.dataprotection.ro.

CAPITOLUL 9. Clauze de nerăspundere

9.1. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. acționează ca partener autorizat pentru terți furnizori de servicii și produse turistice cum sunt: organizatorii de pachete turistice, hoteluri, companii aeriene, companii de închirieri auto, transportatori, asigurători precum și alți furnizori de servicii și produse turistice.

9.2. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu își asumă nici o responsabilitate pentru serviciile și produsele turistice oferite de furnizori și nu garantează, în niciun fel (fie explicit sau implicit) acuratețea sau calitatea serviciilor și a produselor turistice reflectate pe website-ul nostru sau în agențiile de turism BIGAVI AGENCY .

9.3. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu oferă nici un fel de garanție și nu își asumă responsabilitatea față de informațiile / serviciile / produsele / ofertele turistice ale diverșilor furnizori, cu privire la acuratețea, calitatea, realitatea acestora, chiar dacă se află expuse pe www.bigavi.ro.

9.4. S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. nu este răspunzătoare față de nici o persoană / societate / instituție, pentru nici un fel de daune sau prejudicii rezultate, direct sau indirect, din beneficierea de servicii / produse prezentate pe website sau din utilizarea www.bigavi.ro.

CAPITOLUL 10. Acțiuni frauduloase cu privire la identitatea S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L.

10.1. Pentru a evita eventualele neplăceri cauzate de intențiile frauduloase ale unor terți, cu scopul de a induce în eroare consumatorul și / sau de a plasa opinii negative asupra S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L., vă rugăm să NU luați în considerare nici o astfel de tentativă înainte de a verifica autenticitatea sursei și de a ne informa imediat.

10.2. Vă rugăm să rețineți următoarele aspecte:

- <https://www.bigavi.ro/> este unicul website deținut și administrat de către S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L.;
- <https://www.facebook.com/bigavitravelwithstyle/> este unica pagină Facebook deținută și administrată de către S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L.;
- https://www.instagram.com/bigavi_travelwithstyle/ este unica pagină Instagram deținută și administrată de către S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L.;
-
- toate datele de contact puse la dispoziția dumneavoastră și utilizate în activitatea noastră (adresă de corespondență, adrese de e-mail, numere de telefon) sunt afișate pe website-ul www.bigavi.ro, la secțiunea "Contact"; aceleași date se regăsesc și pe paginile noastre social media (**Facebook, Instagram**) mai sus menționate;
- datele de identificare comercială și fiscală a societății, documentele care atestă funcționarea în deplină legalitate, precum și datele bancare utilizate pentru efectuarea plății serviciilor achiziționate sunt afișate pe website-ul nostru; orice alte date primite din surse externe societății noastre NU sunt valabile;
- S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L. deține cu drepturi depline, afișează și utilizează pentru website-ul propriu, rețelele social media, e-mail-uri, documente, materiale publicitare, oferte turistice sau orice altfel de activitate, **1 logo , acesta fiind unicul simbol grafic care atestă autenticitatea identității noastre.**

10.2.1. Simbol grafic reprezentativ pentru denumirea societății S.C. BIGAVI AGENCY S.R.L.

