



## Termeni si conditii de rezervare croaziere

### AZAMARA®

Agentia isi rezerva dreptul de a modifica acesti termeni si aceste conditii in orice moment. Modificarile vor intra in vigoare de indata ce vor fi publicate pe site-ul Agentiei..

#### CONDITII DE REZERVARE / MODIFICARE / ANULARE A REZERVARILOR

Orice rezervare efectuata online va primi un numar de confirmare unic.

Pentru plata si eliberare documente de calatorie, va rugam contactati Agentia.

In momentul rezervarii trebuie sa introduceti numele complete, asa cum apar in pasapoarte, data nasterii pentru fiecare persoana in parte, cetatenia, adresa de resedinta, o adresa de email si un numar de telefon per cabina. Toate rezervarile vor fi onorate numai pentru persoanele pe numele carora s-a facut rezervarea. Schimbarile de nume sunt permise doar in conditiile stipulate de compania de croaziera Azamara®.

Pentru confirmarea rezervarii trebuie sa achitati un **depozit nerambursabil** in valoare de **500 euro/ persoana**, indiferent de numarul de nopti. **Plata finala** trebuie facuta cu **minim 130 zile inainte de plecarea in croaziera**. Daca data de incepere a croazierei este cu mai putin de 130 de zile de la data efectuarii rezervarii, trebuie sa platiti integral.

Dvs. aveti de asemenea posibilitatea de a rezerva o viitoare croaziera Azamara® atunci cand va aflati la bordul vasului. Va rugam sa vizitati consultantii de croaziera de la bord, care va vor ajuta. Va rugam sa retineti ca rezervarile facute la bord vor fi supuse altor termeni si conditii de rezervare.

Pe teritoriul Romaniei si Republicii Moldova se pot face rezervari de croaziera Azamara® doar pentru cetatenii romani si ai Republicii Moldova cu domiciliul in Romania si in Republica Moldova si cetatenii straini rezidenti in Romania si Republica Moldova. Nu se pot rezerva croaziere pentru cetatenii si rezidentii urmatoarelor tari: Cuba, Iran, Coreea de Nord, Sudan, Siria si regiunea Crimeea (Federatia Rusa).

Tariful croazierei Dvs. va fi comunicat in momentul efectuarii rezervarii. Dupa ce rezervarea Dvs. a fost confirmata, dar inainte de plata finala a croazierei, compania de croaziera Azamara® are dreptul de a mari tariful numai in situatia in care se majoreaza diversele taxe ce trebuie achitate (taxe portuare sau alte taxe neprevazute). Daca majorarile nu vor depasi 2% din contravaloarea achitata de Dvs. pentru croaziera, compania Azamara® va suporta aceste costuri din fonduri proprii. Daca aceste majorari vor fi intre 2 si 8%, va trebui sa suportati Dvs. aceste costuri. In cazul in care aceste taxe suplimentare depasesc 8% din costul croazierei, Dvs. aveti dreptul de a anula rezervarea de croaziera si intreaga suma achitata va va fi rambursata, cu exceptia sumelor achitate pentru penalizarile aferente modificarilor operate asupra rezervarii Dvs. initiale. In acest caz, in termen de 7 zile de la data notificarii aveti posibilitatea sa renuntati la croaziera rezervata, conform termenilor mentionati mai jos. Daca in termen de 7 zile de la primirea notificarii nu anuntati in scris anularea rezervarii vom considera ca sunteti de acord cu majorarea tarifului, respectiv efectuarea platii finale. Va garantam ca numai in aceste conditii exceptionale compania de croaziera Azamara® poate creste tariful croazierei Dvs. iar marirea tarifelor nu se va face in niciun caz cu mai putin de 130 de zile inainte de data plecarii in croaziera.

Modificarea rezervarilor este permisa numai cu acordul companiei Azamara® si in limita locurilor disponibile. Orice modificare sau anulare a unei rezervari va trebui facuta in scris si trimisa in mod obligatoriu prin e-mail sau fax cu confirmare de primire din partea Agentiei.

Pentru o rezervare confirmata nu se accepta nicio modificare de vas, data de plecare sau categorie cabina, indiferent de momentul in care s-a facut rezervarea. In caz de modificare se anuleaza rezervarea initiala cu penalizarile aferente, plus taxa de 55 euro/rezervare si se efectueaza o rezervare noua la tariful si disponibilitatea din acel moment.

Orice modificare (inclusiv schimbarea unui nume) ulterioara confirmarii rezervarii duce la pierderea promotiilor si actualizarea tarifului. Daca dintr-un motiv sau altul va aflati in situatia de a nu putea efectua croaziera, puteti ceda locul unei alte persoane. In acest caz, luand in considerare instiintarea in scris cu privire la modificarea solicitata cu cel putin 130 zile inainte de data plecarii, se poate accepta schimbarea numelui complet al unei singure persoane in cabina (obligatoriu cel putin un nume complet din rezervarea initiala trebuie sa ramana neschimbat) contra unei taxe de administrare de 45 euro/ persoana ( se poate modifica), daca vasul nu este in stop-sales.



In situatii extrem de rare itinerariul croazierei poate fi modificat sau chiar anulat. Desi intotdeauna compania de croaziera Azamara® incearca sa evite aceste modificari sau anulari, ei isi rezerva dreptul de a face acest lucru. Daca compania de croaziera Azamara® trebuie sa efectueze o modificare majora sau chiar o anulare, noi va vom informa in cel mai scurt timp. Daca acest lucru se produce inainte de plecare, Dvs. veti avea posibilitatea de a alege una dintre urmatoarele optiuni: (a) in cazul modificarilor majore, sa acceptati schimbarile intervenite sau (b) sa cumparati o croaziera asemanatoare cu un standard similar celei rezervate initial. Vi se va oferi cel putin o alternativa la acelasi standard sau chiar superior pentru care nu veti plati in plus. Daca noua croaziera este mai ieftina decat cea initiala compania de croaziere si noi va vom rambursa diferenta. Daca nu doriti croaziera oferita de compania de croaziere Azamara® puteti alege oricare alta varianta disponibila in perioada respectiva pe unul din vasele Azamara®. In cazul in care croaziera aleasa de Dvs. este mai scumpa veti plati diferenta. (c) sa anulati rezervarea, caz in care veti primi inapoi intreaga suma pe care ati platit-o. Attentionam asupra faptului ca optiunile prezentate mai sus nu sunt disponibile daca modificarile efectuate de compania de croaziere Azamara® sunt minore. O modificare majora este o schimbare care produce un impact important asupra croazierei rezervate de Dvs.

Exemple de modificari:

- modificare majora: inlocuirea a doua zile intr-un port de escala cu doua zile pe mare.
- modificare minora: schimbarea unui port de escala cu un altul; modificarea unei zile intr-un port de escala cu o zi pe mare; modificarea orei de sosire/plecare in unul din porturile de escala; modificarea ordinii de vizitare a porturilor.

Conform conditiilor mentionate anterior nu se va putea aproba nicio rambursare sau reducere a costului croazierei, daca tarifele companiei de croaziera scad ulterior din diverse motive.

Cererile de rambursare ca urmare a neutilizarii in totalitate sau partiala a croazierei nu vor fi acceptate.

Toate anularile vor fi efectuate prin intermediul departamentului de rezervari si helpdesk al Agentiei.

Toate croazierele publicate pe rccl.ro solicita ca cel putin unul dintre pasageri sa aiba 21 ani impliniti la momentul inceperii croazierei. In cazul in care turistii care au varsta intre 18-21 ani isi doresc sa rezerve o croaziera in Europa, Asia, America de Sud, Australia si Noua Zeelanda sunt rugati sa contacteze Agentia direct, pentru a efectua rezervarea.

## **TARIFE**

Tarifele de croaziera de pe site-ul rccl.ro sunt in EUR si includ: cazare in cabina dubla cu pensiune completa la bordul vasului inclusiv apa imbuteliata, bauturi racoritoare, specialitati de cafea si ceaiuri, selectie de vinuri rosii si albe, marci internationale de bere si o selectie de bauturi alcoolice (votca, gin, brandy, whisky, rom si altele), disponibile in toate barurile si restaurantele de pe vas; activitati de recreere\*: piscina, jacuzzi, cabaret, pista de alergare in aer liber etc; divertisment si programe la bord adaptate destinatiilor vizitate din itinerariu; taxele pentru servicii la bord (gratuitatile / bacsisurile); transfer din port in anumite destinatii; acces la serviciul de spalatorie; taxele portuare; servicii concierge; room service 24 ore; In general, croazierele Azamara au inclus si un eveniment exclusivist AzAmazing Evening<sup>SM</sup> organizat intr-unul din porturile vizitate (valabil pentru itinerariile de minim 7 nopti, cu exceptia croazierelor transoceanice). \* Exista posibilitatea ca pentru anumite activitati de la bord sa platiti taxe suplimentare.

Tarifele nu includ: transportul pana la portul de imbarcare/debarcare; cazari pre si port croaziera; transferul la/de la vas; excursiile optionale; alte bauturi servite la bord decat cele incluse in tarif; tratamentele de frumusetate si sanatate; telefoane; cazinou; internet; taxele de rezervare la restaurantele cu specific; asigurarea medicala si storno; vizele necesare itinerariului; serviciile medicale; orice altceva ce nu apare mentionat ca fiind inclus in tarif. Tariful croazierei include de regula taxele de port, taxele de combustibil si alte taxe de croaziera NCCF. Exista, inasa, situatii independente de vointa Agentiei, in care, inainte de plata finala, se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

Mesele si bauturile incluse in fiecare tarif sunt specificate la rubrica "Tariful include".

Tarifele comercializate sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale etc. In aceste conditii, fiecare croaziera in parte presupune calcularea de catre sistemul de rezervari al tarifului aplicabil croazierei respective. Acelasi vas, tip de cabina, data de plecare, cu aceeasi linie de croaziera poate genera tarife diferite in momente diferite.

Tarifele de vanzare nu sunt inscrise pe documentele electronice de croaziera.

Agentia nu percepe taxe sau comisioane in plus fata de tarifele afisate online



Unele croaziere au tarife fluctuante care se schimba zilnic. Tariful nu se garanteaza decat pe baza unei rezervari confirmate. Nu se accepta o cerere de rambursare bazata pe faptul ca tariful de vanzare a scazut datorita introducerii unei oferte speciale.

Compania de croaziere Azamara® isi rezerva dreptul de a majora sau reduce, in orice moment, tariful unor croaziere nevandute, in functie de gradul de ocupare a vasului si de politica companiei de croaziere.

### **TIPURI DE CABINE**

Tipurile de cabine sunt:

- interioare Club (fara niciun fel de vedere)
- cu vedere la ocean Club (cu hublou sau geam)
- cu vedere obstructionata la ocean Club (in dreptul barcilor de salvare)
- cu balcon Club
- cu balcon cu vedere obstructionata Club (in dreptul barcilor de salvare)
- apartamente Club

Cabinele triple si cvadruple pot avea paturi suspendate sau o canapea extensibila ca paturi suplimentare. Va rugam sa verificati aceasta informatie inainte sa faceti rezervarea si plata.

### **CABINA GARANTATA (GTY)**

Din cand in cand exista posibilitatea de a va oferi varianta unei rezervari garantate. Aceasta inseamna ca puteti rezerva o categorie minim garantata (mentionata de catre Azamara® inainte de rezervare) pentru croaziera aleasa de Dvs. Compania Azamara® va face alocarea cabinei pe vas cel tarziu inainte de efectuarea check-in-ului in port. Din momentul in care cabina Dvs. la categoria minim garantata v-a fost alocata, nu se accepta nicio modificare ulterioara. Beneficiul acestei oferte consta in posibilitatea ca dupa ce rezervarea Dvs. a fost confirmata, sa vi se faca upgrade la o categorie superioara de cabina, fara a achita niciun cost suplimentar. In orice caz, chiar daca acest lucru nu se intampla, va este garantata categoria minima de cabina confirmata in momentul efectuarii rezervarii. Va sugeram sa nu rezervati categoria minim garantata in cazul in care doriti sa aveti confirmate cabine una langa alta sau aveti vreo preferinta referitoare la localizarea cabinei. Va atragem atentia ca exista posibilitatea, in cazul rezervarii acestor oferte speciale, sa va fie alocata o cabina echipata pentru persoanele cu dizabilitati sau o cabina care sa aiba vederea obstructionata de o barca de salvare.

Categoriile de cabine garantate sunt:

- Z – Cabina interioara Club
- Y – Cabina cu vedere la ocean Club
- X – Cabina cu balcon Club
- W – Apartament Club

### **CABINE PENTRU PERSOANE CU DIZABILITATI**

Majoritatea navelor de croaziera detin pentru persoanele cu probleme de mobilitate sau alte dizabilitati, un numar de cabine, concepute pentru a satisface necesitatile acestora, pe parcursul calatoriei. Astfel, persoanele, care pot solicita o astfel de cabina speciala, includ, dar nu se limiteaza la: pasageri care folosesc scaune cu rotile (normale sau motorizate), scutere, cadre pentru mers, bastoane etc; pasageri care au nevoie de dus fara prag, bare de sustinere si/sau alte facilitati; sau pasageri care au nevoie de usi mai largi, datorita greutatii lor fizice sau pentru a permite deplasarea cu aparatele, care le ofera asistenta. Aceste cabine pentru persoane cu dizabilitati, pe langa facilitatile speciale, au aceleasi dotari ca si o cabina normala, insa sunt mai spatioase. Important este, ca la momentul rezervarii, turistii cu dizabilitati sa informeze agentia despre situatia dumnealor.

Daca un pasager a rezervat o cabina accesibila persoanelor cu dizabilitati si nu se califica pentru o astfel de cabina, compania de croaziere va investiga si va lua masuri, atunci cand are motiv sa creada ca, aceasta cabina a fost rezervata fara temei. Aceste masuri vor conduce la mutarea pasagerilor intr-o cabina normala (sau la anularea rezervarii). Acest lucru are menirea de a asigura accesul persoanelor cu dizabilitati la acest tip de cabine.



Exista insa si cazuri in care cabinele speciale devin disponibile publicului larg, in vederea rezervarii. Aceste cabine sunt tinute pentru pasagerii cu dizabilitati, pana cand, in categoria respectiva, din care fac parte, au fost rezervate toate cabinele normale. Doar in acel moment, se accepta rezervarile publicului larg. De exemplu, odata rezervate toate cabinele interioare normale, vor fi scoase la vanzare, pentru toti pasagerii, cabinele interioare accesibile persoanelor cu dizabilitati.

Se recomanda ca persoanele cu handicap sa calatoreasca impreuna cu un insotitor, deoarece personalul de la bord nu are obligatia de a indepliniri sarcini personale (de exemplu asistarea cu mancarea, imbracarea, toaletarea sau ridicarea). Prin urmare, oaspetii care au nevoie de asistenta pentru astfel de nevoi, trebuie sa le ia in considerare, atunci cand fac o rezervare.

Turistii, care se deplaseaza cu ajutorul unui scaun cu rotile, sunt obligati sa calatoreasca impreuna cu un insotitor. Personalul de la bord nu ofera asistenta. Este posibil ca unele zone de pe nave, sa nu le fie accesibile. Pasagerii trebuie sa dispuna de propriul scaun cu rotile rabatabil, care sa corespunda dimensiunilor standard (le vor fi transmise de catre agentia de turism).

Daca este motorizat, atunci scaunul, de asemenea, trebuie sa se incadreze in dimensiunile solicitate de companie, altfel, nu va putea fi acceptat la bordul navei.

Compania de croaziere trebuie informata despre necesitatile / solicitarile speciale ale persoanelor cu dizabilitati ( unele dintre solicitari pot fi contra cost) la momentul rezervarii si se asteapta raspunsul acesteia. Nu se poate garanta disponibilitatea serviciilor.

Mentionam, ca debarcarea pentru excursiile la tarm nu va fi posibila in toate porturile pentru persoanele cu dizabilitati locomotorii (atunci cand nava acostaza in larg si transferul la tarm se face cu ajutorul barcilor).

Linia de croaziera si Agentul General de Vanzari pentru Romania nu sunt raspunzatori pentru programe alternative la bordul navei sau la tarm, pentru persoanele cu dizabilitati si nu vor fi raspunzatori pentru orice impediment sau dificultate intampinata de aceste persoane, in folosirea serviciilor de la bordul navei si a serviciilor incluse in pachetul turistic.

Linia de croaziera isi rezerva dreptul de a refuza accesul la bord persoanelor :

- a caror stare fizica sau mentala le face imposibila prezenta pe nava;
- care prezinta un pericol pentru ei insisi sau pentru ceilalti pasageri;
- care necesita facilitati de tratament, ce nu pot fi puse la dispozitie, la bordul navei;

## **Conditii de anulare**

### **a rezervarilor confirmate pe vasele de croaziera ale companiei AZAMARA®**

Conditile de anulare totala sau partiala a rezervarilor Azamara, confirmate si achitate, sunt urmatoarele:

**CONDIȚII DE ANULARE A UNEI REZERVARI DE CROAZIERA AZAMARA ® , INDIFERENT DE NUMARUL DE NOPTI AL ITINERARIULUI, cu depozit nerambursabil :**

- a) din momentul platii depozitului si pana cu 130 zile inainte de inceperea calatoriei: penalizarea este de depozit : 500 eur/persoana;
- b) daca anularea se face intre 129 – 96 zile inainte de inceperea calatoriei: penalizarea este de 25% din tariful total \*/\*\*;
- c) daca anularea se face intre 95 – 66 zile inainte de inceperea calatoriei: penalizarea este de 50% din tariful total \*/\*\*;
- d) daca anularea se face intre 65 – 36 zile inainte de inceperea calatoriei: penalizarea este de 75% din tariful total \*/\*\*;
- e) daca anularea se face intre 35 – 0 zile inainte de inceperea calatoriei: penalizarea este de 100% din tariful total.

*\* Sau depozitul, daca valoarea acestuia este mai mare.*

**\*\* In cazul anularii unei rezervari confirmate se percepe suplimentar o taxa de 50 de euro/ rezervare.**



Rambursarile se efectueaza in termen de 30 zile de la anularea rezervarilor.

In cazul in care o ambasada va refuza acordarea vizei necesare pentru efectuarea croazierei, ne pare rau sa va informam ca nu va vom putea rambursa sumele achitate pentru croaziera.

In cazul in care nu puteti participa la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, puteti cesiona Contractul unei terte persoane care indeplineste toate Conditiiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie Contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia, cu cel putin 7 (sapte) zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre Dvs. (Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata – cedentul), terta persoana (cesionarul) si noi, Agentia (contractant cedat) urmeaza a se incheia un Contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Resposabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (contractantului cedat). Atat Dvs. cat si persoana careia ii cedati croaziera (cesionarul) sunteti responsabili in mod solidar pentru plata pretului calatoriei si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxe si comisioane de anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

## Conditii de calatorie

Pentru propria Dvs. siguranta, va recomandam ca valabilitatea pasapoartelor sa fie mai mare de 6 luni de la data terminarii croazierei. Sunteti, de asemenea, direct responsabili sa va asigurati ca atat Dvs., cat si cei cu care calatoriti aveti toate documentele necesare: pasapoarte, vize si vaccinuri pentru tarile din itinerariu si ca acestea sunt valabile si corecte. Va rugam sa verificati reglementarile referitoare la vize direct la ambasadele tarilor pe care urmeaza sa le vizitati in timpul croazierei. Vaccinurile obligatorii pentru anumite destinatii intra, de asemenea, in responsabilitatea Dvs. Compania de croaziere Azamara® si noi nu vom plati nicio compensatie si nu vom rambursa nicio suma de bani unei persoane a carei acces la bord a fost refuzat din cauza lipsei de documente necesare efectuarii calatoriei. Pentru itinerariile cu plecare din Europa, Asia, America de Sud, Australia si Noua Zeelanda, varsta minima pentru a rezerva o croaziera sau a ocupa singur o cabina este de 18 ani.

Pentru itinerariile cu plecare din SUA (inclusiv Puerto Rico) si Canada sau care includ una din aceste destinatii, o persoana sub 21 de ani nu poate sa rezerve o croaziera sau sa ocupe singura o cabina, cu exceptia cazului in care este insotita de o persoana care a implinit deja varsta de 21 de ani.

### **MINORI SI INFANTI**

La bordul vaselor Azamara® sunt bineveniti pasageri de toate varstele, insa sunt descurajate familiile de a calatori cu minori care nu au varsta de 18 ani deoarece ambianta vaselor si experientele de la bord sunt destinate doar adultilor. La bord nu exista activitati pentru copii, iar serviciile de baby-sitting nu sunt disponibile.

Orice minor sub 18 ani care nu calatoreste in compania parintilor sai trebuie sa fie acompaniat de o persoana adulta (18 ani in cazul itinerariilor din Europa, Asia, America de Sud, Australia si Noua Zeelanda, respectiv 21 de ani pentru itinerarii cu plecare din SUA, inclusiv Puerto Rico si Canada sau care includ una din aceste destinatii) si trebuie sa prezinte in momentul imbarcarii o scrisoare notariala legalizata in limba engleza prin care cel putin unul dintre parinti isi da acordul cu privire la calatoria minorului si autorizeaza persoana care il insoteste pe minor sa semneze in cazul aplicarii tratamentului de urgenta recomandat de doctorul de la bordul vasului. Daca aceasta dovada scrisa nu este prezentata, accesul la bord al minorului in cauza nu va fi permis. Compania de croaziera nu poate fi considerata responsabila pentru niciun fel de costuri suplimentare ce pot aparea ca rezultat al neprezentarii unei scrisori de autorizare care sa permita accesul minorului la bord. Parintii sau tutorii legali care calatoresc cu un minor cu un nume de familie diferit decat al acestora, sunt obligati sa prezinte un document oficial in limba engleza (certificat de nastere / de divort etc.), pentru a dovedi ca sunt parintii / tutorii copiilor in cauza. Compania nu va plati nicio compensatie si nu va rambursa nicio suma de bani unui minor al carui acces la bord a fost refuzat din cauza lipsei de documente necesare pentru efectuarea calatoriei.

Varsta minima pentru ca infantii sa fie acceptati la bord este de sase (6) luni la data plecarii in croaziera cu exceptia croazierelor transatlantice, transpacifice, in Hawaii, America de Sud, Australia, Noua Zeelanda sau orice croaziera care are 3 zile consecutive pe mare, unde varsta minima este de douasprezece (12) luni. Sanatatea si securitatea pasagerilor constituie prioritatea numarul unu a companiei de croaziera, ca urmare luand in considerare facilitatile, echipamentele si personalul medical limitat de la bordul vasului, compania de croaziera nu poate accepta derogari sau exceptii de la aceste reguli.



Cuplurile casatorite a caror varsta minima este de 18 ani, pot rezerva o cabina pe itinerariile cu plecare din SUA (inclusiv Puerto Rico) si Canada, dar numai pe baza certificatului de casatorie.

### **FEMEILE INSARCINATE**

Femeile insarcinate sunt binevenite la bordul vaselor Azamara®, dar numai daca nu au intrat in cea de-a 23-a saptamana de sarcina la inceputul croazierei sau in timpul croazierei. Pentru a putea fi imbarcate, femeile insarcinate trebuie sa prezinte un certificat de la doctor care sa ateste starea de sanatate si numarul de saptamani ale sarcinii. O copie a acestui certificat tradusa in engleza trebuie trimisa in avans la departamentul Special Services.

### **INREGISTRAREA ONLINE (CHECK-IN)**

Pentru efectuarea check-in-ului, pasagerii au la dispozitie doua variante:

– **inregistrarea online** – care se poate face cu cel putin 4 zile inainte de plecarea vasului, pe site-ul [www.azamara.com](http://www.azamara.com) doar daca se inregistreaza o carte de credit\*\* pentru garantarea cheltuielilor de la bord. Pasagerii trebuie sa isi creeze un cont cu user si parola, sa isi adauge rezervarea in cont. Apoi la rubrica check-in online, trebuie completate cateva date personale (ex. adresa, telefon, email, detalii pasaport, persoana de contact în caz de urgență, etc), detaliile cartii de credit si sa isi aleaga un interval orar, in care doresc sa ajunga la vas, pentru a face formalitate de imbarcare (interval ce trebuie respectat). Toate datele introduse trebuie să fie corecte și perfect valabile. În caz de neconcordanță, compania de croaziere sau biroul de imigrare pot sa nu permita imbarcarea pe vasul de croaziera. In aceasta situatie, nu se ofera nicio compensatie sau rambursare.

In urma inregistrarii online, se emite Xpress Pass-ul, care este cartea de imbarcare pe vas – trebuie prezentat la imbarcare.

– **inregistrarea la imbarcare in port** – daca nu se doreste inregistrarea cartii de credit online, atunci check-in-ul se poate face direct in port, la imbarcare. **Formalitatile de check-in trebuie finalizate cu pana la 90 minute inainte de ora de plecare in croaziera, cand se inchide check-in-ul.** Aici, pentru garantarea cheltuielilor de la bord se va putea inregistra cartea de credit \*\* sau se poate depune o suma cash in USD (recomandat).

**\*\*Daca se doreste inregistrarea cartii de credit pentru cheltuielile la bord, de stiut :** Ca si in cazul hotelurilor de pe uscat, oaspetii se pot astepta sa vada o suma initiala de 100 USD blocata pe cardul lor de credit, ca si garantie, pentru a asigura fonduri pentru achizitiile anticipate la bord. Achizitiile care depasesc 100 USD vor genera retineri suplimentare, care pot reduce creditul Dvs disponibil. Sumele retinute, in genere, sunt eliberate in momentul in care se termina croaziera Dvs; cu toate acestea, unele pot ramane blocate pana la 30 de zile. Azamara® nu controleaza cat timp raman blocate aceste sume, banca dvs. sau institutia financiara stabileste durata acestor retineri. Daca inregistrati un card si apoi, in timpul navigarii, decideti sa schimbati cu un alt card sau cu numerar, puteti inca sa mai vedeti retineri pe cardul folosit initial.

Tot pe site-ul [www.azamara.com](http://www.azamara.com) la sectiunea "Booked/ Voyage Planner", puteti sa achizitionati excursii optionale, iar la sectiunea "Onboard Experience" puteti sa achizitionati pachete de bauturi (altele decat cele incluse in tariful croazierei), pachete de internet, spa sau puteti sa va faceti rezervari la restaurantele cu specific de la bordul vasului. Toate aceste achizitii se achita in EUR cu cartea de credit, iar confirmarea serviciilor o veti primi de la compania de croaziere Azamara® pe e-mail.

### **EMITEREA DOCUMENTELOR ELECTRONICE DE CROAZIERA**

Documentul electronic de croaziera este documentul, in scris sau conventia electronica in baza careia se efectueaza croaziera. Documentul electronic de croaziera este emis de compania Azamara® cu circa 30 de zile inainte de inceperea croazierei si este proprietatea companiei de croaziere pentru care a fost emis, reprezentand un contract direct intre compania Azamara® si pasager. Contractul intra in vigoare in momentul emiterii acestuia.

Documentul electronic de croaziera este nominal si modificarile de nume nu sunt permise sau sunt permise doar in situatii de exceptie care trebuiesc supuse aprobarii companiei Azamara® si care presupun un cost suplimentar. Situatiile de exceptie sunt stabilite si definite de catre compania de croaziere Azamara® pentru care s-a emis documentul electronic de croaziera. Conditiiile contractului sunt stabilite de catre compania de croaziere Azamara®, iar pasagerii sunt informati in legatura cu regulile si conditiile documentelor electronice de croaziera in momentul in care efectueaza rezervarea croazierelor. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia documentelor electronice de croaziera a luat la cunostinta de toate aceste informatii. Este responsabilitatea pasagerului sa citeasca si sa se informeze in legatura cu aceste conditii.



## **BAGAJE**

Limita maxima a bagajului ce poate fi adus la bordul vasului este de 90 kg / pasager. Nu uitati insa ca si companiile aeriene au restrictiile lor referitoare la cantitatea, marimea sau greutatea bagajului acceptat fara plata unei taxe suplimentare.

Va rugam sa va asigurati ca toate obiectele Dvs. importante sau de valoare (medicamente, bijuterii, obiecte fragile, documente de calatorie sau alte documente importante, echipamente electronice, telefon mobil, laptop etc) se afla in bagajul de mana si nu in cel de cala si nu sunt lasate nesupravegheate in cabina ori in alta parte a vasului. Pentru siguranta, aceste obiecte pot fi depozitate la biroul de relatii cu clientii sau in miniseiful din cabina. Compania de croaziere Azamara® si noi nu ne asumam nicio responsabilitate pentru obiectele ce nu au fost depozitate la biroul de relatii cu clientii.

Nu aveti voie sa includeti in bagaj si nici sa aduceti la bord vreun obiect considerat periculos sau ilegal (de ex. arme, bombe, droguri, animale, obiecte inflamabile etc). Telefoanele Samsung Galaxy Note 7, cafetierele si fierul de calcat, nu sunt acceptate la bordul vasului din motive de securitate. Daca doriti, va este permis accesul la bordul vasului cu placa de indreptat parul, conditia este sa fie adusa la bordul vasului in bagajul de cala. Daca compania Azamara® sau capitanul vasului considera ca intr-o cabina ar putea exista obiecte sau substante interzise, ei isi rezerva dreptul de a verifica cabina Dvs. si de a confisca respectivele obiecte sau substante. Avand in vedere noile reglementari aeroportuare privind imbunatatirea masurilor de securitate, va rugam sa va asigurati ca orice obiect ascutit inclusiv foarfece, lame de ras, unghiere, pensete, cutite si altele, vor fi impachetate in bagajul de cala.

## **RESTAURANTE**

Azamara® ofera posibilitatea de a cina in sistem open seating in restaurantul principal, de aceea nu exista serii prestabilite pentru cina la bordul vasului. Tot in restaurantul principal se pot servi micul dejun si pranzul; meniul este a la carte.

Pe durata intregii croaziere nu este permis accesul in restaurantul principal sau in cele cu specific in blugi, pantaloni scurti, maieu si papuci.

Micul dejun, pranzul si cina se pot servi si in restaurantul cu autoservire Windows Café, cu locuri atat in aer liber pentru a va bucura de briza marii, cat si in interior. Meniul este inspirat de destinatiile vizitate si in fiecare seara la cina exista preparate pentru care s-au folosit produse locale.

La bordul vasului sunt disponibile si restaurantele cu specific Prime C (steak house) si Aqualina (specific italian). Este recomandata rezervarea pentru aceste restaurante; pasagerii din apartamente au acces gratuit, pentru cei din cabinele standard se aplica o taxa de rezervare de circa 30 USD/persoana.

## **ROOM SERVICE**

Room service este disponibil 24 ore si este gratuit pentru toti oaspetii de la bordul vasului. Se poate servi micul dejun complet intre orele 6:30 si 10:00 – trebuie doar sa completati formularul pentru mic dejun cu o seara inainte si sa il inmanati asistentului de la cabina. Pasagerii cazati in apartamente au posibilitatea sa comande prin intermediul room service din meniurile de pranz si cina ale restaurantului principal; de acest lucru se va ocupa majordomul desemnat pentru apartamentul Dvs.

## **FUMAT**

Pe vasele Azamara® nu se permite fumatul pe balcon sau in cabina. Fumatul (inclusiv a tigarilor electronice) nu este permis nici in restaurante, teatru, holuri sau coridoare, pentru fumatori existand o zona special amenajata care se afla in partea din fata a vasului pe puntea Pool; aceasta zona este semnalizata corespunzator ca fiind dedicata fumatorilor. Tigarile, trabucurile si pipele trebuie stinse corespunzator si, in niciun caz, aruncate peste bord. Incalcarea acestor prevederi presupune o amenda de 250 USD. Trebuie sa aveti minim 18 ani impliniti pentru a putea cumpara tutun de la magazinele de la bordul vasului.

## **BAUTURI ALCOOLICE**

Pe itinerariile cu plecare din Europa, Asia, America de Sud, Australia si Noua Zeelanda varsta minima pentru a putea consuma bauturi alcoolice este de 18 ani. Pe itinerariile cu plecare din SUA (inclusiv Puerto Rico), Canada si Emiratele Arabe Unite sau pe itinerariile care includ una din aceste destinatii nu se vand sau servesc bauturi alcoolice persoanelor sub 21 de ani. Puteti aduce la bord, in ziua imbarcarii, sticle de bauturi spirtoase, bere sau vin, dar daca le consumati in spatiul public atunci vi se va percepe o taxa de 10 USD per sticla. Bautura alcoolica cumparata de la bordul vasului sau in timpul debarcarii in porturile vizitate va va fi livrata in cabina in ultima seara a croazierei. Bauturile disponibile in minibarul cabinei Dvs. vor fi taxate pe contul de cheltuieli deschis la bordul vasului la tariful afisat in cabina.

### **CROAZIERE CONSECUTIVE**

Pentru croazierele consecutive exista posibilitatea ca programele de divertisment, meniurile restaurantelor si activitatile organizate la bordul vasului sa se repete, iar unele facilitati de la bord sa nu fie valabile in ziua de finalizare a unei croaziere/ inceputul urmatoarei croaziere. La finalizarea unei croaziere va trebui sa coborati de pe vas si sa va supuneti formalitatilor vamale. Daca aveti rezervat acelasi numar de cabina pentru fiecare croaziera, va puteti lasa bagajele in cabina. Daca aveti rezervate numere de cabine diferite pentru fiecare croaziera in parte, bagajele Dvs vor fi depozitate pana ce noua cabina va fi pregatita pentru Dvs. Pentru fiecare croaziera in parte se va emite un card SeaPass si se va deschide un nou cont de cheltuieli personale la bordul vasului.

### **DECALAREA PROGRAMULUI DIN PORTURI**

In cazul aparitiei unor conditii meteo sau tehnice neprevazute, compania Azamara® nu poate garanta ca vasul se va opri in fiecare din porturile comunicate sau ca va respecta in detaliu itinerariul anuntat initial. Atat compania Azamara®, cat si capitanul vasului au dreptul sa solicite omiterea unui anumit port, inlocuirea cu un altul, sa devieze vasul de la itinerariul initial sau chiar sa inlocuiasca vasul. Nici compania de croaziere si nici noi nu ne asumam responsabilitatea pentru cazul in care nu vom putea respecta orele de sosire si plecare din porturile mentionate in brosură. Schimbarile aduse itinerariului au scopul de a proteja interesele si siguranta pasagerilor.

### **RESPONSABILITATEA AZAMARA® FATA DE PASAGERI**

Azamara® promite sa va asigure serviciile oferite. Nici compania Azamara® si nici noi, Agentia, nu ne asumam nicio responsabilitate in caz de deces, vatamare corporala sau in cazul aparitiei unor probleme sau deficiente legate de aranjamentele de vacanta, care nu sunt din vina companiei de croaziere Azamara® sau din incapacitatea agentilor si furnizorilor companiei Azamara® de a executa sau furniza serviciile oferite. Este responsabilitatea Dvs. sa aratati ca serviciul nu a fost executat sau furnizat in mod corespunzator, in cazul in care doriti sa faceti o reclamatie. Nici compania Azamara® si nici noi nu ne asumam nicio responsabilitate in caz de prejudiciu, boala, deces, pierdere, daune, cheltuieli, costuri ce rezulta din urmatoarele situatii: Din vina persoanei (persoanelor) afectate sau din vina altor membri ai grupului lor. Din vina unei terte parti ce nu are legatura cu croaziera Dvs. si care nu a putut fi prevazuta sau evitata de catre Azamara®. Din cauza unui eveniment sau o circumstanta pe care Azamara® sau furnizorul serviciului in cauza nu au putut-o prevedea sau evita cu toata atentia de rigoare. Din vina oricarei persoane care nu lucreaza pentru Azamara® (in general sau in particular) in acel moment. Va informam ca Azamara® nu este responsabila pentru niciun serviciu ce nu face parte din contract si nu a fost promis ca va fi prestat.

Nu vom lua in considerare reclamatii care nu au fost supuse atentiei companiei de croaziera Azamara® pe timpul desfasurarii croazierei. Orice reclamatie trebuie raportata pe loc companiei de croaziera.

Nu suntem responsabili pentru compensarea niciunei situatii care ar fi putut fi rezolvata la fata locului daca compania de croaziera ar fi fost informata.

### **DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

Agentiei este raspunzatoare de emiterea corecta a documentului electronic de calatorie si de informarea cu buna credinta a Dvs. asupra conditiilor aplicabile croazierei vandute.

Dvs. sunteti obligat sa cititi termenii si conditiile de rezervare ale companiei de croaziera Azamara® inainte de a cumpara croaziera. Odata cumparata croaziera se presupune ca Dvs. ati luat la cunostinta despre toate informatiile legate de ea, Dvs. nemaiputand sa invocati ulterior necunoasterea acestora si sa pretineti eventuale despagubiri Agentiei sau companiei de croaziera Azamara®. Dvs. sunteti obligat sa finalizati inregistrarea online pe site-ul [www.azamara.com](http://www.azamara.com) si sa va printati Xpress Pass-ul cu care trebuie sa va prezentati la imbarcare in port cu cel putin o ora si 30 de minute inainte de ora plecarii vasului, pentru a putea intocmi formalitatile de imbarcare necesare.

Agentia sau compania de croaziera Azamara® nu sunt raspunzatoare si nu li se pot pretinde despagubiri pentru ca Dvs. nu ati ajuns in port, in urmatoarele conditii:

- Dvs. si cei care va insotesc nu v-ati prezentat la timp la imbarcare (cu minim o ora si 30 min inainte de ora plecarii inregistrata pe documentul electronic de calatorie);
- Dvs. si cei care va insotesc sunteti refuzati la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele Dvs. personale (inclusiv lipsa vizelor de intrare pentru tarile din itinerariu, viza falsa, pasaport cu interdictie, lipsa vaccinului, etc) sau in situatia unui refuz nejustificat al autoritatilor de a permite calatoria;
- Dvs. introduceti eronat informatiile (nume, date de contact, date de nastere, numar si expirare pasaport etc) pe site in fluxul rezervarii sau in timpul inregistrarii online;
- alte imprejurari sau cazuri de forta majora pe care Agentiei nu le putea prevedea sau evita ;



Agentia nu este raspunzatoare pentru pierderea de bagaje, obligatie care cade direct in sarcina companiei de croaziera Azamara®. In astfel de situatii, Dvs si cei care va insotesc va veti adresa direct companiei de croaziera, care va va despagubi in conformitate cu reglementarile internationale.

Dvs. si cei care va insotesc puteti renunta la croaziera cumparata in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, se vor aplica regulile si conditiile stabilite de catre compania de croaziera Azamara® si mentionate mai sus.

Dvs. si cei care va insotesc puteti modifica croaziera cumparata numai in conditiile stabilite de catre compania de croaziera pentru care a fost facuta rezervarea, pentru fiecare modificare aplicandu-se penalizarile prevazute de compania de croaziera Azamara® si mentionate mai sus.

Neprezentarea in port presupune pierderea croazierei, cu o penalizare de 100% din valoarea croazierei.

Dvs. si cei care va insotesc trebuie sa va prezentati la imbarcare cu un document valid de calatorie (Pasaport). Dvs. si cei care va insotesc aveti obligatia de a va informa cu privire la conditiile de calatorie si de a va asigura ca indepliniti toate conditiile din punct de vedere al formalitatilor necesare calatoriei (politie, vama, sanatate, pasaport, viza, etc), Agentia si compania de croaziera Azamara® neavand nicio raspundere din acest punct de vedere. Refuzul la imbarcare ca urmare a neindeplinirii conditiilor de calatorie nu poate fi imputat Agentiei.

Agentia va va informa cu buna credinta asupra formalitatilor necesare calatoriei conform informatiilor furnizate de autoritatile competente, dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece acest serviciu este unul suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului electronic de calatorie pentru croaziera.

Agentia va depune toate eforturile pentru a va informa cu privire la aceste proceduri pe website-ul propriu si/sau telefonic/email.

Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul croazierei sau din cauza unor modificari de itinerarii, intarzieri ale croazierei, etc, imprejurari care nu pot fi controlate sau gestionate de Agentie.

## **RECLAMATIE**

In cazul in care aveti de facut o reclamatie in timpul croazierei, trebuie sa va adresati imediat biroului de relatii cu clientii de la bordul vasului si furnizorului serviciului in cauza. Daca, din punctul Dvs. de vedere, problema nu s-a rezolvat si doriti sa continuati demersurile in acest sens, trebuie sa ne scrieti, incluzand numarul de referinta al rezervarii si detaliile complete referitoare la reclamatie in cel mult 15 zile de la intoarcerea Dvs. din croaziera. Nu vom accepta reclamatii decat de la titularul rezervarii. Nici compania de croaziera si nici noi nu vom putea plati compensatii decat in cazul in care urmatoarele conditii sunt indeplinite:

- persoana afectata trebuie sa ne transfere toate drepturile pe care le detine impotriva furnizorului sau impotriva oricarui responsabil pentru solicitarea si reclamatia facuta.
- persoana afectata trebuie sa fie de acord sa coopereze intru totul cu noi sau cu compania noastra de asigurari in cazul in care noi sau aceasta vom dori sa facem uz de drepturile transferate noua.

## **FORTA MAJORA**

Cu exceptia unuia dintre cazurile deja mentionate, compania Azamara® si noi nu ne asumam responsabilitatea de a plati compensatii pentru serviciile rezervate de Dvs. care nu pot fi indeplinite din cauza unor conditii de forta majora. Cand vorbim despre forta majora ne referim la orice eveniment care nu poate fi anticipat sau evitat de catre compania Azamara® sau de catre noi, Agentia, sau de catre un furnizor al companiei Azamara®, in pofida masurilor de precautie. Posibile evenimente: stare de razboi sau de amenintare de razboi, acte de terorism sau amenintari teroriste, revolte, dezastre naturale sau nucleare, incendii, conditii meteo potrivnice, situatii care pun in pericol sanatatea pasagerilor, epidemii, probleme tehnice serioase (care nu au putut fi anticipate sau evitate, in pofida controalelor severe ale companiei Azamara®) si alte situatii pe care Azamara® sau noi nu le putem controla.