

Politică de Anulare a Rezervărilor

1. Principii Generale

Această politică stabilește termenii și condițiile în care un utilizator poate anula o rezervare efectuată și plătită prin intermediul platformei <https://terenurisport.orasulzimnicea.ro/> și condițiile în care se poate realiza rambursarea sumelor achitate.

Scopul nostru este de a oferi flexibilitate utilizatorilor, asigurând în același timp o gestionare eficientă a disponibilității terenurilor de sport.

2. Cum se Solicită Anularea

Anularea unei rezervări se poate solicita prin una dintre următoarele metode:

- **Direct din contul de utilizator:** Accesați secțiunea "Contul Meu" -> "Istoric Rezervări" și utilizați opțiunea "Anulează Rezervarea" disponibilă pentru programările viitoare. Aceasta este metoda recomandată, fiind cea mai rapidă.
- **Prin e-mail:** Trimiteți un e-mail la adresa de contact a primăriei (disponibilă pe site), specificând clar numele pe care s-a făcut rezervarea și numărul de confirmare al acesteia.

Atenție: Solicitățile de anulare prin telefon nu sunt considerate o notificare oficială. Anularea trebuie să aibă o dovadă scrisă (electronică).

3. Condiții de Rambursare

Rambursarea sumei achitate depinde de momentul în care este solicitată anularea, raportat la data și ora programată a rezervării. Am stabilit următoarele reguli:

- **Anulare cu mai mult de 24 de ore înainte de ora programată:**
 - Utilizatorul are dreptul la **rambursarea integrală (100%)** a sumei achitate.
 - *Alternativ (opțional):* Utilizatorul poate opta pentru reprogramarea rezervării pentru o altă dată/oră disponibilă, fără costuri suplimentare.
- **Anulare cu mai puțin de 24 de ore înainte de ora programată:**
 - Suma achitată **nu se rambursează**. Anularea cu o notificare atât de scurtă nu permite, de regulă, reînchirierea intervalului orar respectiv, cauzând pierderi administrative.
- **Ne-prezentare (No-show):**
 - În cazul în care utilizatorul nu se prezintă la data și ora rezervată, fără a fi anulat în prealabil rezervarea, suma achitată **nu se rambursează**, iar rezervarea este considerată consumată.

4. Anularea de Către Administrator

Ne rezervăm dreptul de a anula o rezervare în situații excepționale, care includ, dar nu se limitează la:

- Condiții meteorologice severe care fac impracticabilă utilizarea terenului (de ex., furtună, ploaie torențială, ninsoare abundentă).
- Defecțiuni tehnice neprevăzute la nivelul facilității sportive (de ex., probleme cu noaptea, suprafața de joc deteriorată).
- Organizarea unor evenimente oficiale, de interes public, anunțate în prealabil.

În oricare dintre aceste situații, utilizatorul va fi notificat în cel mai scurt timp posibil și va avea dreptul la:

- **Rambursarea integrală (100%)** a sumei achitate. *SAU*
- **Reprogramarea rezervării** pentru o altă dată/oră convenabilă, fără costuri suplimentare.

5. Procesul de Rambursare

În cazul în care anularea se încadrează în condițiile pentru rambursare, restituirea banilor se va face prin aceeași metodă de plată utilizată la achiziționare (rambursare pe card).

Termenul de procesare a rambursării este de **maximum 14 zile lucrătoare** de la data la care a fost aprobată solicitarea de anulare. Vă rugăm să aveți în vedere că, în funcție de banca emitentă a cardului, poate dura câteva zile suplimentare până când suma va fi vizibilă în contul dumneavoastră.