

## Situații ce pot apărea la rezervarea/plata unui sejur cu vouchere de vacanță și soluții propuse pentru rezolvarea acestora

SITUAȚIE	SOLUȚIE
1. Unitatea turistică spune ca nu are disponibilitate de cazare în perioada dorită	Contactați agențiile de turism partenere din listă și verificați dacă acestea va mai pot ajuta cu cazare la unitatea dorită în acea perioadă. Dacă nu, selectați o alta unitate de cazare similara din lista propusă de Edenred sau propuneți dvs. o unitate noua la email partener-ro@edenred.com. Vom face demersurile necesare semnării contractului.
2. Unitatea turistică din lista de parteneri direcți deși are contract cu Edenred, refuză plata cu vouchere de vacanță	Contactați Edenred pe email la comerciant-ro@edenred.com. Ne vom ocupa să clarificăm și să soluționăm situația în cel mai scurt timp posibil, contactând unitatea respectivă.
3. Vreți să vă cazați la o unitate care nu apare în lista de parteneri direcți, dar apare în lista de parteneri indirecti	Contactați agențiile de turism partenere Edenred, care vor facilita pentru dvs. cazarea la unitatea dorită.
4. Vreți să vă cazați la o unitate care nu apare deloc în lista de parteneri Edenred, nici la parteneri direcți, nici la parteneri indirecti	Contactați Edenred pe email la partener-ro@edenred.com și comunicați-ne numele unității dorite și orașul. Vom face demersurile necesare semnării contractului în cel mai scurt timp posibil.
5. O unitate turistică din lista de parteneri indirecti spune că nu are contract direct pentru vouchere de vacanță	Informația poate fi corectă. Partenerii indirecti din listă colaborează în special cu agențiile de turism și doar prin intermediul acestora puteți folosi voucherele de vacanță acolo. Astfel, contactați una dintre agențiile de turism cu parteneriate directe cu Edenred, care va pot ajuta în aceste demersuri. Acestea vă vor ajuta în intermedierea serviciilor de cazare și în plata cu voucherele de vacanță.
6. Vreți să efectuați plata cu cardul de vacanță Edenred, dar nu funcționează/dă eroare.	Contactați Edenred pe email la comerciant-ro@edenred.com și comunicați-ne numele unității de cazare și eroarea apărută pe chitanța de la POS. Cauzele pot fi diferite: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fonduri insuficiente – recomandăm beneficiarului să verifice balanța în aplicația mobilă MyEdenred înainte de tranzacție sau telefonic, la Edenred</li> <li>● Card de vacanță inactivat – recomandăm beneficiarului să verifice în aplicația mobilă MyEdenred dacă are activ cardul și să îl activeze conform instrucțiunilor primite în plicul cu card, dacă e cazul</li> <li>● Unitatea nu are contract direct cu Edenred – putem demara procesul de contractare a acelei unitati, dar poate dura câteva zile; ne sunt necesare câteva date de contact din partea dvs. În acest caz, fie așteptați înrolarea noii unități în rețea, fie plătiți alternativ prin alte metode, pe loc</li> <li>● Unitatea are contract direct cu Edenred, dar a schimbat POS-ul și nu a comunicat noile MID-uri – Unitatea de cazare trebuie să ne comunice urgent noile MID-uri de pe chitanța POS pentru înrolare în rețea. În 24h se va putea face plata la acel POS cu card de vacanță</li> </ul>

### NOTĂ:

**În perioada mai – iunie 2018 a fost emis un număr foarte mare de vouchere de vacanță, iar disponibilitatea locurilor de cazare în perioada iunie-septembrie este limitată. Vă recomandăm să rezervați din timp, iar în situația în care nu găsiți locuri de cazare în perioada dorită, vă reamintim că voucherele de vacanță au valabilitate 1 an de zile de la data emiterii, prin urmare acestea pot fi utilizate și anul viitor.**