

Conditii bilete de avion

Rezervarea biletelor de avion

Rezervarea biletelor de avion se poate face online, direct pe Site-ul Marbona.ro sau prin intermediul Call Center-ului. Orice rezervare efectuata pe site sau telefonic prin call center, se supune acceptarii prezentelor termeni si conditii si conditiilor speciale impuse de companiile aeriene si care va sunt prezentate in email-ul de confirmare a rezervarii sau telefonic, de catre consultantii Marbona.ro.

Pentru anumite zboruri (low cost, combinatii de companii aeriene de linie si low cost, alte combinatii de zboruri), rezervarile nu se pot confirma pe site, de aceea solicitarea Dvs. va consta intr-o cerere de rezervare care va fi procesata ulterior de catre consultantii Marbona.ro. Acestia va vor comunica disponibilitatea locurilor si tariful biletelor care se pot confirma.

Pentru emiterea biletelor de avion, este necesara plata efectuarii acestora. Marbona.ro va pune la dispozitie o multitudine de modalitati de plata, in functie de conditiile impuse de fiecare companie in parte.

In momentul efectuarii rezervarii, vi se vor comunica termenele de plata puse la dispozitie de companiile aeriene. Pentru rezervarile de linie, cele mai multe companii de linie solicita ca plata biletelor sa fie facuta in maxim 24 pana la 48 ore, timp in care Marbona.ro va garanteaza disponibilitatea locurilor. Aceste informatii le veti gasi disponibile pe pagina si in email-ul de confirmare a rezervarii. Daca plata nu este efectuata in intervalul comunicat, compania aeriana isi rezerva dreptul de a anula biletele automat.

Pentru biletele low cost, nu se pot efectua rezervari fara ca plata sa fie inregistrata in conturile Marbona.ro, prin urmare Marbona.ro nu va garanteaza rezervarea locurilor si a tarifelor comunicate in momentul cererii de rezervare. Acestea vor fi garantate doar dupa ce plata este efectuata si biletele sunt emise.

Atentie: intre momentul efectuarii cererilor de rezervare pe site sau telefonic si momentul achitarii biletelor de avion si vizualizarii platii in contul Marbona.ro de catre angajatii sai, pot aparea modificari de tarife sau locurile pot sa nu mai fie disponibile. In aceste situatii, Marbona.ro va anunta pasagerii si vor comunica urmatorul tarif sau vor propune variante noi de zbor care sa satisfaca nevoile acestora.

Anulari/Modificari

In cazul in care doriti anulara sau modificarea serviciului rezervat sau achizitionat (si Furnizorul de Servicii Turistice permite acest lucru), este responsabilitatea dvs. de a informa in scris sau telefonic Marbona.ro despre intentiile dvs. In anumite cazuri, este posibil sa nu puteti anula / modifica anumite servicii turistice sau va trebui sa respectati anumite cerinte pentru aceste actiuni. Marbona.ro sau Furnizorul de Servicii Turistice accepta toate formele de cereri scrise. Marbona.ro sau Furnizorul de Servicii Turistice nu pot anula / modifica serviciul turistic inainte de a primi cererea dvs. ferma. Puteti anula rezervarea dvs. prin intermediul Site-ului in

concordanta cu termenii si conditiile Furnizorului de Servicii Turistice.

In eventualitatea modificarii unei rezervari (incluzand, dar fara a se limita, anulari, restituirii de sume), Marbona.ro isi rezerva dreptul de a aplica anumite taxe pentru a acoperi costurile administrative care pot rezulta din aceasta actiune. Aceste taxe difera fata de taxele impuse direct de catre Furnizorul de Servicii Turistice.

In cazul anularii biletelor de avion/a serviciilor turistice din motive voluntare, taxa de serviciu perceputa de Marbona.ro in momentul emiterii biletului/serviciilor turistice, nu se ramburseaza.

In caz de forta majora si nu numai, compania aeriana poate anula sau intarzia zborul, precum si sa anuleze rezervarea fara a notifica in prealabil Pasagerul, urmand ca banii sa ii fie restituiti pasagerului sau sa i se propuna noi variante de zbor. In toate aceste cazuri, pasagerul fie va fi informat direct de compania aeriana, fie de catre reprezentatii Marbona.ro.

Bagaje

Fiecare companie aeriana are propriile reguli de transport a bagajelor. Aceste informatii va sunt prezentate pe site, in timpul procesului de rezervare sau de catre consultantii Marbona.ro, telefonic.

Pentru unele companii aeriene, bagajul de mana si/sau cala este inclus in tariful comunicat pe site. Pentru companiile low cost si pentru unele companii de linie, bagajele sunt taxate separat fata de pretul biletelor si aceste informatii va vor fi furnizate in timpul procesului de rezervare. Bagajele pot fi achizitionate in momentul efectuarii rezervarii sau ulterior emiterii biletelor de avion, dar nu mai tarziu de efectuarea check-in-ului.

Fiecare companie aeriana are dimensiuni diferite (nr. de kilograme sau lungime/latime/inaltime) pentru bagajele de mana sau de cala. In cazul in care nu va incadrati in aceste dimensiuni, compania aeriana are dreptul de a va taxa suplimentar.

Check-in

Check-in-ul la aeroport poate fi efectuat atat pentru companiile de linie cat si pentru cele low cost, insa pentru cele low cost se plateste o taxa suplimentara. Pentru a evita achitarea unei taxe suplimentare, Marbona.ro va recomanda sa efectuati check-in-ul online. Informatiile despre efectuarea check-in-ului online va vor fi comunicate de agentii Marbona.ro in momentul efectuarii rezervarii.

Conditii generale de vanzare si rezervare a biletelor de avion

Societatea Comerciala SC Marbona.ro SRL este o AGENTIE DE TURISM care are in obiectul de activitate rezervari – vanzari de bilete de avion pentru zboruri interne si internationale, direct sau prin intermediari.

In vederea indeplinirii acestui capitol de servicii din obiectul sau de activitate, societatea este autorizata de catre companiile aeriene care efectueaza zborurile; ea actioneaza numai ca intermediar al acestor companii si se supune regulilor si restrictiilor comerciale impuse de catre companiile aeriene, in calitate de prestatori

directi.

In continuare, vom denumi pe scurt :

- Societatea Comerciala Marbona.ro SRL - **AGENTIA**
- Compania aeriana - **COMPANIA**
- Clientul care rezerva si/sau cumpara biletul de avion - **PASAGERUL**
- Documentul in baza caruia se efectueaza zborul - **BILETUL DE AVION**

Rezervarea – vanzarea biletelor de avion se face in urmatoarele conditii :

I. REZERVARI DE LOCURI

- 1.1. Rezervarile de locuri pentru zboruri se fac cu ajutorul sistemelor internationale computerizate de rezervari, care permit accesul agentiei la baza de date a companiei si rezervarea efectiva a locurilor pentru o anumita cursa in favoarea potentialilor pasageri.
- 1.2. Rezervarile se fac inaintea datei de plecare.
- 1.3. O data cu efectuarea rezervarii, pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervarii), precum si informatiile referitoare la conditii, restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervari.
- 1.4. Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana precum si de alti factori (de ex. obligatia detinerii vizei), independenti de vointa agentiei. Aceste reguli, precum si pretul biletului de avion se pot modifica, prin vointa celor ce le-au impus, pina in momentul cumpararii efective a biletului, fara ca agentia sa poata fi facuta in vreun fel raspunzatoare.

II. EMITEREA BILETELOR DE AVION. MODALITATI DE PLATA

- 2.1. Emiterea biletelor de avion rezervate si plata acestora se fac conform conditiilor impuse de catre fiecare companie in parte. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre termenul pana la care rezervarea sa este valabila si sa se prezinte in termen pentru achitarea biletului, respectiv sa comande emiterea biletului, pentru a intra in posesia acestuia. Termenele pot fi schimbate oricand de companie, situatie in care agentia va anunta pasagerul despre modificare, fara a putea fi insa, facuta raspunzatoare in vreun fel de catre acesta pentru o eventuala anulare a rezervarii.
- 2.2. Raportul contractual intre agentie si pasager apare in momentul in care pasagerul a achitat biletul de avion si a intrat in posesia acestuia. Inainte de a achita efectiv biletul, pasagerul are obligatia sa se informeze la agentie despre toate conditiile si restrictiile aplicabile acelui bilet si sa citeasca prezentele conditii generale.
- 2.3. Pasagerul poate plati biletul de avion in RON (Lei), EUR, la cursul de schimb utilizat de BNR in ziua respectiva, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

III. PRETURILE BILETELOR DE AVION

- 3.1. Preturile biletelor de avion comercializate prin agentie sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale, etc. In aceste conditii, fiecare zbor in parte presupune calcularea de catre agentul specializat al pretului aplicabil biletului de avion respectiv. Acelasi zbor, cu aceeasi companie, in aceleasi conditii de calatorie, poate genera preturi diferite. Data fiind multitudinea de preturi aplicabile biletelor de avion, acestea, ca si regulile aplicabile lor, nu pot fi afisate sau publicate. De asemenea, informatiile referitoare la reguli, care provin din comunicari scrise sau transmise computerizat de catre companie, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct la agentie, au un caracter continuu, modificarile pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse si publicate in vreun in scris.
- 3.2. Preturile de vanzare nu sunt neaparat inscrise pe biletele de avion. Preturile de vanzare decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie, singura in masura sa conteste modul de inscriere al unui pret pe un anumit bilet de avion.
- 3.3. Pretul unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este in scris pe documentul de incasare intocmit de agentie (factura fiscala).
- 3.4. Biletele de avion emise de agentie sunt proprietatea I.A.T.A. – BSP Romania – in calitate de reprezentant al companiilor aeriene membre, incasarile aferente biletelor vandute se deconteaza catre I.A.T.A. BSP – Romania, drept pentru care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare despre modul in care a stabilit pretul unui bilet de avion decat de catre acest organism sau de catre compania pentru care a emis biletul.
- 3.5. Pretul oricarui bilet de avion presupune conditii, reguli si restrictii speciale aplicabile calatoriei la care se refera documentul respectiv in mod special. Pasagerul are obligatia sa se informeze despre aceste reguli inainte de a cumpara respectivul bilet. Dupa cumpararea biletului se considera ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate aceste reguli, el nu mai poate pretinde ca nu a fost informat, o data ce a intrat in posesia biletului de avion.
- 3.6. Pretul biletului de avion include de regula taxele de aeroport. Exista insa situatii, independente de vointa agentiei, in care, pe parcursul calatoriei i se pot solicita pasagerului si alte taxe, care nu au fost percepute initial, situatie in care agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

IV. CONDITII DE ANULARE SI MODIFICARE

In eventualitatea modificarii unei rezervari (incluzand, dar fara a se limita, anulari, restituirii de sume, schimbari de nume), Marbona.ro isi rezerva dreptul de a aplica anumite taxe pentru a acoperi costurile administrative care pot rezulta din aceasta actiune. Aceste taxe difera fata de taxele impuse direct de catre Furnizorul de Servicii Turistice.

In cazul anularii biletelor de avion/a serviciilor turistice din motive voluntare, taxa de serviciu perceputa de Marbona.ro in momentul emiterii biletului/serviciilor

turistice, nu se ramburseaza.

V. BILETUL DE AVION

- 5.1. Biletul de avion este documentul, in scris sau conventia electronica in baza careia se efectueaza zborul. Biletul de avion este emis de agentie dar este proprietatea companiei aeriene pentru care a fost emis.
- 5.2. Pasagerul posesor al biletului de avion cumparat are obligatia de a-l pastra in stare buna si de a-l prezenta la imbarcare in vederea admiterii sale la zbor.
- 5.3. Conditiiile contractului si informatiile inscrise pe biletul de avion completeaza prezentele conditii generale. Se considera ca pasagerul care a intrat in posesia biletului de avion a luat la cunostinta de toate aceste informatii.

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

- 6.1. Agentia este raspunzatoare de emiterea corecta a biletelor de avion si de informarea cu buna credinta a pasagerului asupra conditiilor aplicabile biletului de avion vandut.
- 6.2. Informarea pasagerilor se va realiza prin afisarea la loc vizibil in agentie a prezentelor conditii generale de vanzare a biletelor de avion precum si prin prezentarea, la cererea expresa a pasagerului, a conditiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului in cauza, fara a fi nevoie de o semnatura a pasagerului care sa certifice ca a fost informat.
- 6.3. Pasagerul este obligat sa citeasca prezentele conditii generale afisate in agentie inainte de a cumpara biletul de avion. Odata cumparat biletul de avion, se presupune ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate informatiile legate de biletul respectiv, el nemaiputind sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventuale despagubiri agentiei.
- 6.4. Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcarea pentru zbor cu cel putin 2 ore inainte de ora plecarii, pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare iar in cazuri speciale, conform informatiilor oferite de agentie.
- 6.5. Agentia nu este raspunzatoare si nu i se pot pretinde despagubiri pentru ca pasagerul nu a zburat, in urmatoarele conditii : - pasagerul nu s-a prezentat la timp la imbarcare (2 ore inainte de ora plecarii inscrise pe bilet); - pasagerul este refuzat la imbarcare datorita unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru tara de destinatie, viza falsa, pasaport cu interdictie, etc) sau in situatia unui refuz nejustificat al autoritatilor de a permite calatoria; - alte imprejurari sau cazuri de forta majora, pe care agentia nu le putea prevedea sau evita.
- 6.6. Agentia nu este raspunzatoare pentru intarzieri sau modificari de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (ex – pierderi de bagaje), obligatii care cad direct in sarcina companiei. In astfel de situatii, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despagubi pasagerul in conformitate cu reglementarile internationale.
- 6.7. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment,

inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, regula presupune ca pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului si a taxelor de aeroport aferente. Daca regulile companiei permit conditii de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, in favoarea pasagerului.

- 6.8. Pasagerul poate modifica biletul initial cumparat in conditiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz in parte. De regula, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului initial iar daca compania permite conditii mai avantajoase, agentia va aplica aceste conditii in favoarea pasagerului.
- 6.9. Cupoanele de zbor ale biletului de avion se folosesc in ordine cronologica. Neprezentarea pasagerului la primul zbor duce la anularea automata a intregii calatorii.
- 6.10. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terte persoane.
- 6.11. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.
- 6.12. In situatia in care pasagerul, din vina sa, utilizeaza doar partial zborurile inscise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.
- 6.13. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca detine toate actele legale necesare pentru a efectua calatoria (printre care dar nu numai: pasaport, viza, imputernicire, adeverinta de sanatate, procura notariala), agentia neavand nici o raspundere in fata pasagerului daca i se refuza imbarcarea sau intrarea in tara de destinatie din acest motiv. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei.
- 6.14. Agentia va informa de buna credinta pasagerul asupra formalitatilor necesare calatoriei solicitate, conform informatiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare, dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului de avion.
- 6.15. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau datorita unor modificari de orar, intarzieri ale zborurilor etc, imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.
- 6.16. Datorita situatiei create prin cererile masive de azil politic sau ramanerile ilegale in tarile din Vest, autoritatile tuturor statelor, chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele tarilor respective in Romania, pot refuza fara explicatii sa permita trecerea frontierei, respectiv imbarcarea in avion a pasagerului. In astfel de situatii, agentiei nu i se pot solicita despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datoreaza faptei unui tert.

●

VII. RECLAMATII

- 7.1. Orice reclamatie cu privire la biletul de avion cumparat se va face in scris, in termen de max 48 ore de la data producerii evenimentului reclamat.
- 7.2. Reclamatiiile care nu sunt facute in scris nu vor fi luate in considerare.
- 7.3. Agentia va transmite reclamatia respectiva companiei aeriene pentru care a fost emis biletul iar solutia data va fi aceea data de compania aeriana, in calitate de proprietara a biletului. Agentia va informa pasagerul despre solutia data de companie reclamatiei, in scris, in termen de 3 zile de la primirea raspunsului de la companie. In situatia in care pasagerul nu este multumit cu raspunsul primit el se va adresa direct companiei aeriene care a efectuat zborul.
- 7.4. Pasagerul va fi despagubit direct de catre compania aeriana in toate cazurile in care aceasta decide acest lucru, agentia nefiind obligata sa intermedieze astfel de despagubiri.
- 7.5. Orice reclamatie se va face de catre pasager in conformitate cu prezentele conditii generale de vanzare a biletelor de avion.

VIII. DISPOZITII FINALE

- 8.1. Prezentele conditii generale sunt realizate in conformitate si se completeaza cu prevederile CONVENTIEI DE LA VARSOVIA, in care Romania este parte semnatară, in conformitate cu prevederile art. 11, aliniatul 2 din CONSTITUTIA ROMANIEI.
- 8.2. Afisarea in agentie a prezentelor conditii generale presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se considera ca pasagerul care a cumparat biletul de avion a luat la cunostinta despre continutul acestor conditii si el nu va mai putea invoca ulterior necunoasterea lor sau lipsa de informare.
- 8.3. Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.