

CONDITII DE COMERCIALIZARE A BILETELOR DE TRANSPORT AERIAN

In baza Contractului incheiat intre Utilizator si Agentie prin [Termeni si Conditii CMBFlights](#), prezentul document "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian" face parte integranta din Contract.

Prin acceptarea integrala si fara echivoc a "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian" Utilizatorul recunoaste ca a primit si este de acord cu "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian".

Acceptarea integrala si fara echivoc a "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian" se realizeaza de catre Utilizator prin semnatura electronica a acestuia, definita de catre Parti ca fiind reprezentata prin bifarea de catre Utilizator a casutei "Am citit, sunt de acord si accept", precum si prin transmiterea datelor personale si/sau bancare ale Utilizatorului. Partile convin ca aceasta semnatura electronica are valoare de semnatura scrisa intre Parti. Fara semnatura electronica a Utilizatorului comanda de rezervare si de achizitionare de bilet de avion nu pot fi finalizate.

Informatiile pe care agentia de turism vanzatoare este obligata sa le ofere pasagerilor care achizitioneaza bilete de avion (bilete de transport aerian)

Informatiile pe care agentia de turism vanzatoare este obligata sa le ofere pasagerilor care achizitioneaza bilete de avion (bilete de transport aerian) se regasesc mai jos, precum si in CMBFlights, pe parcursul utilizarii acesteia, a vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion.

1. Natura zborului: regulat / charter / low fare (rezervare efectuata in alta parte decat in CRS):

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights;

2. Costul biletului defalcat: pret de baza, taxe aeroport, taxa de serviciu etc:

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

3. Conditilele tarifare ale biletului;

a. Posibilitatea de a modifica datele de calatorie si in ce conditii:

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#) si a paragrafelor din prezenta "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian", denumite "Pretul", respectiv "Tariful de Serviciu al Agentiei";

b. Posibilitatea de a se rambursa partial sau total contravaloarea biletului si in ce conditii:

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#) si a paragrafelor din prezenta "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian", denumite "Pretul", respectiv "Tariful de Serviciu al Agentiei";

c. Conditilele de emitere a biletului cu un minim de timp in avans:

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights;

4. Tip bilet emis: electronic / paper:

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

5. Cantitatea de bagaje pe care pasagerul are dreptul sa o transport gratuit, atat ca bagaj de mana, cat si ca bagaj de cala, precum si costul/kg a bagajului ce depaseste greutatea admisa:

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie in pagina [Politici bagaje Linii Aeriene](#) si/sau pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights si/sau prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

6. *Orele de operare, decolare, aterizare, esca:*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

7. *Itinerariul de zbor:*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

8. *Compania aeriana care opereaza pe ruta solicitata:*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

9. *Timpul minim necesar de prezentare la ghiseul de imbarcare:*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie prin intermediul [Termeni si Conditii CMBFlights](#);

10. *Informatii in cazul pierderii biletului:*

Biletul de avion este documentul, in scris sau conventia electronica in baza careia se efectueaza zborul. Biletul de avion este emis de Agentie si transmis Utilizatorului la adresa de e-mail indicata de acesta pe parcursul procesului de rezervare si achizitie. Turistul care calatoreste, posesor al biletului de avion achizitionat, are obligatia de a-l pastra in stare buna si de a-l prezenta la imbarcare in vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de catre turistul care calatoreste nu il indreptateste pe acesta la primirea unui nou bilet, neefectuarea zborului din acest motiv cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde Agentiei sau Liniei Aeriene nici un fel de despagubiri. In cazul pierderii biletului de avion achizitionat, Utilizatorul are responsabilitatea de a contacta in scris sau telefonic Agentia, pentru a primi asistenta de specialitate de la unul din consultantii Serviciului Clienti.

11. *Moneda de emitere a biletului: RON/EURO:*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie in capitolul "Plata" din [Termeni si Conditii CMBFlights](#) si/sau pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights;

12. *Modalitatea de plata: cash, card, factura etc:*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceasta informatie in capitolul "Plata" din [Termeni si Conditii CMBFlights](#) si/sau pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights;

13. *Nivelul taxelor de serviciu pentru:*

- a. *Emiterea biletului;*
- b. *Reemitere;*
- c. *Schimbare data rezervare;*
- d. *Rambursare totala sau partiala a biletului;*
- e. *Alocarea locului in avion.*

Agentia furnizeaza Utilizatorului aceste informatii pe parcursul utilizarii, vizualizarii, efectuarii unui proces de rezervare si de achizitie a unui bilet avion din CMBFlights, precum si prin intermediul paragrafelor din prezenta "Conditii generale de comercializare bilete de transport aerian", denumite "Pretul", respectiv "Tariful de Serviciu al Agentiei";

14. Dupa informarea completa in legatura cu informatiile de mai sus, Utilizatorul poate solicita emiterea biletului in cunostinta de cauza, agentul emitent fiind degrevat de orice responsabilitate, cu exceptia celor legale. Toata responsabilitatea privind efectuarea calatoriei, din momentul emiterii biletului, revine companiei aeriene.

15. Recomandam Utilizatorului si/sau turistului care calatoreste verificarea conditiilor de transport aerian cu 24 de ore inainte de calatorie. Informarea poate fi realizata eficient daca pasagerul contacteaza telefonic aeroportul si/sau compania aeriana.

16. In cazul falimentului unei companii aeriene, Utilizatorul si/sau turistul care calatoreste poate urma procedurile legale prevazute in astfel de situatii, pentru recuperarea prejudiciului.

Pretul biletelor de avion

In cazul in care nu este mentionat altfel pe CMBFlights, preturile sunt afisate in EURO si includ:

1. Tarif biletul de avion
2. Taxe de aeroport
3. Taxe de combustibil, suprataxe, taxe de securitate si alte tipuri de taxe ale Liniilor Aeriene
4. TVA (acolo unde este cazul)
5. Tariful de Serviciu al Agentiei
6. Taxe pentru plati cu Card Bancar impuse de Liniile Aeriene (se aplica doar la anumite Linii Aeriene in functie de politicile proprii)

Pretul biletului de avion include de regula cele 6 elemente de mai sus, insa exista situatii, independente de vointa Agentiei, in care, pe parcursul calatoriei i se pot solicita turistului care calatoreste si alte taxe (cu titlu de exemplu, taxa "Transit-without-visa") care nu au fost percepute initial, situatie in care Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

Preturile biletelor de avion au la baza un sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate in sistemele centralizate de rezervari, tarife speciale, tarif de serviciu al agentiei de turism etc. In aceste conditii, fiecare varianta de zbor in parte presupune calcularea pretului aplicabil biletului de avion respectiv. Se pot genera preturi diferite pentru acelasi zbor cu aceeasi companie la moment diferite. Utilizatorul are obligatia de a se informa asupra « Reguli Tarif » asa cum sunt ele mentionate pe parcursul rezervarii si in procesul de achizitie, sub butonul « Reguli Tarif » inainte de a achizitiona respectivul bilet. Dupa achizitionarea biletului se considera ca Utilizatorul a luat la cunostinta despre toate regulile si Utilizatorul nu mai poate sustine ca nu a fost informat, odata ce a intrat in posesia biletului de avion.

Liniile Aeriene implicate in rezervare si in biletul de avion pot percepe taxe aditionale pentru bagaje la momentul check-in-ului, pentru bagaj excedentar, pentru servicii de check-in, pentru servicii de animale de companie, pentru servicii de minori neacompaniati, pentru (pre)alocare de loc etc. Aceste taxe se pot modifica fara notificari prealabile din partea Liniilor Aeriene implicate in rezervare si in biletul de avion si nu sunt incluse in pretul total de plata pe care Utilizatorul il vede pe CMBFlights. Aceste taxe trebuie achitate suplimentar de catre Utilizator.

In cazul in care Utilizatorul doreste sa achizitioneze un astfel de serviciu, poate contacta unul din consultantii Serviciului Clienti la numerele de telefon: 021 311.31.10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00) sau 0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior) pentru a primi informatii suplimentare si a verifica posibilitatea furnizarii acestui serviciu prin intermediul Agentiei. Recomandam Utilizatorului sa se intereseze asupra tuturor detaliilor legate de aceste tipuri de servicii suplimentare inainte de achizitionarea biletului de avion.

Pentru tipurile de taxe aditionale mentionate la paragraful anterior turistii care calatoresc cu un zbor "code share", operat de o alta Linie Aeriana transportatoare decat Linia Aeriana contractuala, trebuie sa verifice politicile aplicabile atat ale Liniei Aeriene contractuale, cat si ale Liniei Aeriene care efectueaza zborul. Site-urile publice ale Liniilor Aeriene implicate in rezervare si in biletul de avion contin informatii detaliate cu privire la politicile proprii aplicabile, precum si, in unele cazuri, cuantumul acestor taxe.

Toate tarifele si taxele pot fluctua din cauza modificarii cursului de schimb.

Utilizatorul poate solicita efectuarea unor modificari asupra unui bilet de avion. Aceste modificari pot implica majorari ale pretului total de plata conform *Conditilor si termenilor specifici fiecarei Linii Aeriene, Conditilor generale de transport aerien – Termeni si Conditii, Regulilor de Tarif* ale Liniilor Aeriene implicate in rezervare si in biletul de avion.

Cu titlu de exemplu, modificarile pot fi cu referire la una din categoriile enumerate alaturat, enumerarea nefiind limitativa: Data, Ruta, Ora, Nume pasager, Neprezentare la timp la imbarcare ("No show") Etc.

Toate conditiile, regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele impuse de Liniile Aeriene implicate in rezervare si biletul de avion, de politica de Tarif de Serviciu a Agentiei, precum si de alti factori (de ex. obligatia detinerii vizei), independenti de vointa Agentiei.

Agentia informeaza Utilizatorul ca toate preturile sunt validate final dupa acceptarea platii.

Trebuie mentionat faptul ca exista frecvent situatia in care mai multi Utilizatori fac aceleasi cautari pe CMBFlights si aceleasi rezervari. Ca urmare, este posibil ca exact inainte ca Dvs. sa finalizati comanda, un alt Utilizator sa o fi facut si in consecinta, pretul pentru rezervarea Dvs. in curs sa se modifice din acest motiv. In acest caz, Dvs. aveti dreptul de a anula sau de a finaliza comanda la noul pret.

Unele banci si companii de Carduri Bancare impun taxe si comisioane bancare de tranzactionare. De asemenea, fiecare banca si companie de Carduri Bancare utilizeaza un curs de schimb valutar intern intre moneda contului Dvs. si moneda in care se efectueaza plata. Acest lucru inseamna ca suma care va fi extrasa din contul Dvs. poate sa difere de pretul total de plata indicat pe CMBFlights. Cursul de schimb valutar si comisioanele bancare de tranzactionare pentru plata cu Carduri Bancare sunt determinate exclusiv de banca Dvs. in ziua de prelucrare a tranzactiei respective.

Daca aveti orice intrebari cu privire la aceste comisioane sau la cursul de schimb valutar, va rugam sa contactati banca Dvs.

Agentia isi rezerva dreptul de a transfera costurile generate de penalizarile de charge back.

Tariful de Serviciu al Agentiei

Tariful de Serviciu al Agentiei reprezinta costurile operationale ale Agentiei pentru rezervarea si emiterea biletului Dvs. de avion. Tariful de Serviciu al Agentiei nu se ramburseaza intrucat serviciul Agentiei a fost prestat si costurile operationale s-au produs, indiferent de situatie. Cu titlu de exemplu, in cazul neprezentarii in timp util la imbarcare sau anularii unui serviciu comandat prin intermediul CMBFlights, respectiv un bilet de avion, contravaloarea Tarifului de Serviciu al Agentiei nu se ramburseaza Utilizatorului. Aceeasi prevedere se aplica si daca zborul Dvs. este anulat si conform *Regulilor Tarifului* pe care l-ati platit si politiciii Liniei Aeriene implicate in bilet, Linia Aeriana decide ca valoarea biletului sa vi se ramburseze. Intrucat serviciul Agentiei a fost prestat si costurile operationale s-au produs, veti primi inapoi contravaloarea achitata mai putin cuantumul Tarifului de Serviciu al Agentiei.

De ce exista un Tarif de Serviciu al Agentiei?

Tariful de Serviciu al Agentiei exista pentru ca Liniile Aeriene nu platesc comisioane agentiilor de turism. Din acest motiv, toate agentiile de turism online percep un tarif de serviciu pentru a putea sa functioneze din punct de vedere economic si sa asigure standarde rezonabile de calitate a serviciilor prestate. Dupa caz, poate fi vorba despre servicii de: rezervare, emitere de bilete, consultanta, dezvoltarea de noi facilitati, Serviciul Clienti, mentenanta etc.

Quantum Tarif de Serviciu in functie de proces:

Proces de rezervare si emitere bilet: Agentia percepe un Tarif de Serviciu Unic, **diferentiat** pentru fiecare solicitare in parte. Pentru fiecare solicitare, in functie de anumite criterii, CMBFlights calculeaza **dinamic** un Tarif de Serviciu Unic. Fiecare Tarif de Serviciu Unic este explicit prezentat pe parcursul cautarii, efectuarii rezervarii si achizitionarii biletului de avion. Cuantumul Tarifului de Serviciu Unic variaza intre 0 si 29 eur per bilet.

Proces de modificare: Agentia percepe un Tarif de Serviciu Unic pentru Modificare, diferentiat pentru fiecare solicitare in parte. Acesta este egal cu Tariful de Serviciu Unic percept la emiterea respectivului bilet de avion (se adauga si taxele liniei aeriene implicate in biletul de avion conform *Regulilor de Tarif*).

Modificarile de orice natura (data, ruta, ora, nume etc) se pot realiza de catre Agentie doar daca *Regulile Tarifului* pe care Utilizatorul l-a achizitionat permit acest lucru.

Proces de anulare: Tariful Unic de Serviciu, precum si Tariful de Serviciu Unic pentru Modificare nu se restituie in cazul anularii biletului de avion achizitionat.