

Termeni de Utilizare

Contract intre Utilizator si Marbona.ro

Contract intre utilizator (Utilizator, dvs.) si SC Marbona.ro SRL (Marbona.ro, noi). Va rugam cititi cu atentie acesti termeni si conditii contractuale (Termeni & Conditii) inainte de a utiliza pagina de internet www.Marbona.ro (Site).

Site (modificare de adresa, 15 Iulie 2008)

Site-ul va este oferit de SC Marbona.ro SRL, cu sediul in Bucuresti, Calea 13 Septembrie nr 231, Bl V 1 scara B etaj 2 ap 45, Sect. 5 , Tel 021 410 96 10 Fax 021 410 96 16. Va rugam sa notati ca toata corespondenta privind Serviciul de Relatii cu Clientii va trebui trimisa la aceasta adresa.

Acceptarea Termenilor si Conditiiilor

Utilizand acest Site sau comandand serviciile turistice prin intermediul call center-ului, sunteti de acord in totalitate cu acesti Termeni & Conditii, fara nici o alta restrictie. Daca nu sunteti de acord cu unul din punctele descrise, nu puteti utiliza acest Site in niciun fel.

Serviciile Marbona.ro

Marbona.ro va pune la dispozitie un sistem automat care va ofera posibilitatea de a cauta si verifica disponibilitati pentru diferite servicii turistice si va permite sa efectuati rezervarea dorita. Rezervarile si vanzarile de bilete de avion se supun Conditiiilor Generale de Rezervare si Vanzare a Biletelor de Avion (la care se adauga prevederile prezentului Contract). Pentru pachetele turistice, tarifele de pe site sunt informative si se pot modifica oricand. Cererile de rezervare efectuate pe site nu va garanteaza blocarea locurilor si a tarifulor. Dupa efectuarea cererii pe site, un agent Marbona.ro va confirma tariful pe email sau telefonic.

Marbona.ro actioneaza ca intermediar pentru terti furnizori cum sunt: liniile aeriene, hoteluri, companii de inchiriat masini, altii (Furnizori de Servicii Turistice). Marbona.ro nu-si asuma nici o responsabilitate pentru produsele si serviciile turistice oferite de Furnizorii de Servicii Turistice si nu garanteaza in nici un fel (fie explicit sau implicit) acuratetea sau calitatea produselor si a serviciilor reflectate pe acest Site.

Informatiile publicate pe Site

Marbona.ro ofera prin intermediul Site-ului informatii cu titlu general, cu scop consultativ. Va rugam notati ca informatiile publicate pe Site pot fi modificate oricand.

Marbona.ro nu garanteaza ca informatia de pe Site (incluzand, dar fara limitare, tarifele, descrierile sau datele) nu poate avea erori sau lipsuri, dar vom depune tot efortul sa corectam erorile (corectabile) de indata ce ne sunt aduse la cunostinta.

Limba de publicare a informatiilor

Marbona.ro depune toate eforturile ca pe varianta in limba romana a Site-ului, informatiile relevante privind serviciile oferite si termenii aplicabili unui anumit serviciu sa fie publicate in limba romana, insa datorita faptului ca o mare parte a informatiilor respective sunt preluate dintr-un sistem de rezervari international, anumite informatii, conditii aplicabile anumitor servicii precum si alte detalii ce pot influenta utilizarea in bune conditii a serviciilor oferite sa fie in limba engleza. In cazul in care exista orice neclaritati, va rugam sa ne contactati prin e-mail, la adresa iulia.hancearec@marbona.ro, pentru a primi asistenta de la unul din consultantii nostri.

Conditiiile Furnizorilor de Servicii Turistice

Orice rezervare sau cerere de rezervare efectuata pe Site sau prin call center va fi considerata drept intentia dvs. de a achizitiona un anumit produs sau serviciu turistic de la Marbona.ro. Daca cererea dvs. va fi acceptata, veti primi un e-mail de confirmare de la Marbona.ro si va intra in vigoare acest contract. Emiterea efectiva a biletelor de avion, efectuarea de schimburi de data a biletelor de avion, anulari de bilete de avion sau vouchere, eliberarea voucher-elor pentru hoteluri, pentru inchirieri de masini, a asiguratorilor de calatorie, asigurarea de suport telefonic si orice alte actiuni ce necesita interventie umana se va face in timpul programului de lucru Marbona.ro

Toate serviciile turistice publicate pe Site sunt in functie de disponibilitatea Furnizorilor de Servicii Turistice. Termenii si conditiile Furnizorului de Servicii Turistice (incluzand regulile de transport al pasagerilor impus de liniile aeriene, orele de intrare/iesire din hotel, conditiile de anulare/modificare a serviciilor turistice) se vor aplica additional Termenilor si Conditiiilor acestui Site.

La momentul navigarii dvs. in Site, veti putea observa referiri catre diferite conditii aplicabile ofertelor speciale. Va rugam sa cititi cu atentie acesti termeni, dar va rugam sa luati legatura cu Marbona.ro pentru detalii complete.

Sunteti direct responsabil pentru respectarea conditiilor impuse de Furnizorul Serviciilor Turistice privind timpii de imbarcare, reconfirmarea zborurilor sau a oricaror alte reguli. Va rugam sa notati ca timpul minim de imbarcare (inaintea plecarii) recomandat de companiile aeriene, este de 120 min. pentru zborurile in Europa, 180 min. pentru zborurile in afara Europei, respectiv 90 min. pentru zborurile pe teritoriul Romaniei. Unele companii aeriene doresc sa reconfirmati zborul cu cel putin 72 h inainte de plecare. Nerespectarea acestei reguli poate duce la anularia rezervarii dvs. de zbor.

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 efectuării 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 efectuării rezervării, vi se vor comunica termenele de plata puse la dispozitie de companiile aeriene. Pentru rezervările de linie, cele mai multe companii de linie solicita ca plata biletelor sa fie facuta in maximum 24 pana la 48 ore, timp in care Marbona.ro va garanteaza disponibilitatea locurilor si a tarifelor. Aceste informatii le veti gasi disponibile pe pagina si in email-ul de confirmare a rezervării. Daca plata nu este efectuata in intervalul comunicat, compania aeriana isi rezerva dreptul de a anula rezervarea 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 efectuării cererilor de rezervare pe site sau telefonic si momentul achitarii biletelor de avion si vizualizării plății 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 anularea 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 modificării unei rezervări (incluzand, dar fara a se limita, anulari, restituirii de sume, schimbări 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.

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 efectuării rezervării 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 efectuării rezervării.

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. Rezervările 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 pasageni.
- 1.2. O data cu efectuarea rezervării, pasagerul va primi de la agentie informatii referitoare la pretul zborului (valabil la data rezervării), precum si informatiile referitoare la conditii, restrictii si reguli aplicabile biletului de avion ce poate fi cumparat in baza respectivei rezervării.
- 1.3. 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), independent de vointa agentiei. Aceste reguli, precum si pretul biletului de avion se pot modifica, prin vointa celor ce le-au impus, pana in momentul cumparării 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. TARIFUL BILETELOR DE AVION

- 3.1. Tarifele 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 aceeași 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 inscris.
- 3.2. Tarifele nu sunt neaparat inscrite pe biletele de avion. Acestea decurg din regulile de emitere a biletelor de avion stabilite de companie, singura in masura sa conteste modul de inscriere al unui tarif pe un anumit bilet de avion.
- 3.3. Tariful unui bilet de avion devine ferm, impreuna cu toate conditiile aplicabile lui, numai in momentul in care este inscris 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. Tariful 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. Tariful 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, restituri 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, inscrisul sau conventia electronica in baza caruia 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. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de catre pasager 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 companiei nici un fel de despagubiri.
- 5.3. Conditii contractuale si informatiile inscrite 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. La momentul cumpararii biletului 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 1 ora si 30 min 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(1 ora si 30 min inainte de ora plecarii inscrista 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 se folosesc in ordine cronologica. Daca pasagerul nu se prezinta la primul zbor, tot restul calatoriei se anuleaza automat cu penalizarile aferente conditiilor de anulare. .
- 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 inscrite 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, intirzieri 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 7 zile de la data producerii evenimentului reclamat.
- 7.2. Reclamatii 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 va fi data de compania aeriana, in calitate de proprietara a biletului. Agentia va informa pasagerul despre solutia data de compania aeriana 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, alineatul 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 terților in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.

Conditii pachete turistice si oferte de tip city break

Oferte turistice de tip city-break

Fiind vorba despre o vacanta de weekend sau pentru un weekend prelungit, Marbona.ro pune la dispozitia clientilor sai o modalitate foarte comoda de a-si personaliza vacanta. De regula, o oferta de tip city break oferita de Marbona.ro este formata din urmatoarele servicii turistice: transport (se prefera avionul), cazare cu mic dejun, asigurare medicala. Oferta este variata, pentru orice destinatie solicitata de client.

In scop de marketing si pentru a reduce din timpul de cautare separat al serviciilor turistice incluse intr-un city break, Marbona.ro ofera clientilor sai posibilitatea de a vizualiza aceste servicii prezentate intr-un singur pachet oferta. Serviciile incluse intr-un city break pot fi achizitionate separat, fiind vorba de aceleasi servicii prezentate in oferta de pe site sau clientii pot solicita o oferta personalizata si in acest caz, serviciile turistice pot fi diferite de cele promovate pe site.

Oferte turistice de tip tour operator

Marbona.ro ofera clientilor sai spre revanzare servicii turistice de tip tour operator (chartere, circuite, croaziere sau orice alt serviciu promovat de agentile de turism tour operatoare partener).

Termenii si conditiile generale ale ofertelor de tip city break si tour operator

Termenii si conditiile rezervarii difera in functie de fiecare produs turistic inclus in oferta de tip city break si acestea depind de regulile impuse de partenerii furnizori de servicii turistice cu care colaboreaza Marbona.ro. Mentionam ca rezervarile se vor face in functie de disponibilitatea acestora la partenerii Marbona.ro si in functie de termenii si conditiile companiei, mentionate pe site-ul Marbona.ro sau de catre operatorii Marbona.ro pentru fiecare serviciu ales in parte.

Marbona.ro nu-si asuma nici o responsabilitate pentru produsele si serviciile turistice oferite de Furnizorii de Servicii Turistice (cum sunt: liniile aeriene, hoteluri, companii de inchiriat masini, altii) si nu garanteaza in nici un fel (fie explicit sau implicit) acuratetea sau calitatea produselor si a serviciilor reflectate pe acest Site.

Orice rezervare efectuata online sau offline (telefonic, email sau direct in agentia Marbona.ro) presupune acceptarea termenilor si conditiilor Marbona.ro si a regulilor prevazute in contractul cu turistul (pentru ofertele de tip tour-operator).

Conditii rezervari hoteluri

In cazul majoritatii hotelurilor, ora normala de check-in este 14:00, iar check-out-ul se face pana la ora 11:00. Atentie! Aceste ore pot diferi de la un hotel la altul. Va rugam sa verificati aceste informatii pe site-ul Marbona.ro sau sa consultati agentii Marbona.ro

In cazul in care sositii la hotel dupa ora de check-in indicata mai sus, camerele Dvs sunt retinute pana la ora 18:00 (ora locala) din data sosirii. Daca sositii la hotel dupa aceasta ora, va rugam sa specificati in rezervare (daca exista camp de observatii) sau sa ne aduceti la cunostinta de aceasta posibilitate, precizand si ora de sosire estimata. In cazul in care hotelul nu este instiintat de acest lucru, are dreptul de a revinde camerele.

Legenda camera:

1. Camera single – contine un singur pat pentru o persoana;
2. Camera dubla – contine un pat dublu pentru 2 persoane;
3. Camera twin – contine 2 paturi de o persoana;
4. Camera dubla in regim de single – contine un pat pentru o persoana;
5. Camera tripla – contine 3 paturi de cate o persoana sau un pat dublu pentru 2 persoane si un pat suplimentar pentru 1 persoana;
6. Camera quadrupla – contine fie 2 paturi duble, fiecare pentru 2 persoane, fie 4 paturi separate de 1 persoana, fie 1 pat dublu pentru 2 persoane si 2 paturi suplimentare de 1 persoana;
7. Camera twin/dubla plus copil – contine fie 2 paturi separate sau un pat dublu plus 1 pat suplimentar pentru copil, in functie de varsta indicate in rezervare. In unele cazuri, in functie de varsta, copilul imparte acelasi pat cu parintii. In cazul in care doriti pat explicit pentru copil, va sugeram sa efectuati cautarea doar pentru adulti, considerand copilul adult.

Copiii pana in 2 ani sunt considerati infanti si pentru a obtine un baby-cot pentru acestia, este necesara o confirmare din partea hotelului. Va rugam sa specificati daca doriti baby-cot in campul de observatii din rezervare (in cazul in care acesta exista) sau sa ne comunicati pe email, imediat dupa finalizarea rezervarii.

Alocarea camerelor catre turisti este facuta de catre unitatea de cazare (cu exceptia cazurilor in care este rezervata si achitata dinainte o anumita camera).

In cazul in care onorarea rezervarii nu este posibila (din motive bine intemeiate), unitatea de cazare este obligata sa va ofere cazare intr-o alta unitate hoteliera, de aceeasi categorie sau superioara. In acest caz, turistul este obligat sa accepte una dintre alternative. In cazul evenimentelor speciale (targuri, expozitii, congrese, evenimente sportive, religioase sau politice, Sarbatori de peste an etc) rezervarile pot avea termeni si conditii speciale (numar minim de nopti, tarife mai mari, politica de anulare sau modificare a rezervarii speciala, termeni de plata etc).

Plata rezervarilor trebuie facuta in conformitate cu termenii si conditiile precizate in momentul efectuarii rezervarii. Nerespectarea acestora atrage dupa sine anularea rezervarii.

Colectarea de review-uri

Marbona.ro poate colecta review-uri (pareri despre hoteluri, destinatii, serviciile oferite de Marbona.ro si partenerii sai) de la clientii sai, dupa ce acestia s-au intors din vacanta.

Clientii isi dau acordul asupra publicarii review-urilor pe site sau sa fie folosite offline de catre consultantii Marbona.ro in vederea recomandarii de hoteluri/destinatii, asupra publicarii numelor persoanelor care au oferit review-ul si a datii acestora.

Review-urile pot fi colectate online, in sistemul de colectari review-uri disponibil pe site-ul Marbona.ro sau offline (prin email sau telefon) de catre consultantii Marbona.ro.

Marbona.ro isi rezerva dreptul de a refuza anumite review-uri, in special cele cu limbaj vulgar. Inainte de publicarea review-urilor pe site, Marbona.ro isi rezerva dreptul de a edita erorile gramaticale si de exprimare, fara a schimba sensul cuvintelor. Review-urile oferite de clienti devin proprietatea Marbona.ro si nu pot fi publicate pe alte site-uri

Reclamatii

Problema survenita in timpul sederii turistului, trebuie comunicata de urgenta catre Marbona.ro pentru a o putea rezolva in timp util. De asemenea, orice reclamatie trebuie facuta in scris catre unitatea de cazare, iar o copie trebuie sa ajunga la Marbona.ro in maximum 24 de ore.. Toate plangerile/reclamatii vor fi cercetate si se va oferi un raspuns imediat dupa analiza completa a situatiei prezentate.

Pentru rezolvarea cat mai rapida, eficienta si pe cale amiabila a eventualelor probleme aparute, va rugam sa trimiteti mesajele dumneavoastra la adresa office@Marbona.ro.

Vize si vaccinuri

Vizele nu sunt incluse in tarifele afisate. Turistii sunt responsabili de obtinerea acestora in timp util. De asemenea, turistii trebuie sa se asigure ca documentele de calatorie (pasaport sau carte de identitate) sunt valabile minim 6 luni de la data parasirii Romaniei.

Vaccinurile obligatorii pentru anumite destinatii intra, de asemenea, in responsabilitatea turistului.

Plata

Nu se accepta alte modalitati de plata in afara celor prezentate pe Site si nu ne asumam nici o responsabilitate pentru sumele de bani trimise prin curierat.

In functie de termenii si conditiile impuse de hoteluri, la momentul rezervarii vi se poate cere plata integrala sau partiala a serviciului rezervat, iar plata va fi efectuata in contul Marbona.ro, hotelului sau a reprezentantului acestuia.

In anumite cazuri, detaliile cartii dvs. de credit pot fi transferate catre Furnizorul de Servicii Turistice. Furnizorul, in cauza, va prelua platile pentru rezervarile dvs.

Platile pentru hoteluri sunt efectuate in concordanta cu paragraful de mai sus.

Marbona.ro sau Furnizorul de Servicii Turistice nu-si asuma nicio obligatie de a emite biletele, voucher-ul sau alte documente de calatorie in cazul neplatii integrale a serviciilor comandate. In orice situatie, sunteti responsabil pentru plata sumelor aferente serviciilor turistice comandate.

Plata se poate efectua cu principalele carti de credit recunoscute si prezentate detaliat pe Site (in subsolul acestuia).

Marbona.ro sau Furnizorul de Servicii Turistice isi rezerva dreptul de a incasa suplimentar orice taxe (sau comisioane) care pot sa apara la momentul rezervarilor prin cartile de credit. In acest caz veti fi informat despre comisioanele aplicabile. Marbona.ro isi rezerva dreptul de a transfera costurile generate de penalizarile de charge back. Daca rezervarea dvs. este platita cu cartea de credit a unei alte persoane, ne rezervam dreptul de a cere o autorizatie scrisa din partea acelei persoane.

In cazul in care emitentul cartii dvs. de credit o cere, Marbona.ro sau Furnizorul de Servicii Turistice isi rezerva dreptul de a trimite biletele, voucher-ele sau alte documente de calatorie la adresa dvs. declarata la momentul debitarii cartii de credit. Informatia eronata despre aceasta adresa se poate reflecta in anulara rezervarii, intarzierea livrarii documentelor de calatorie si poate determina cresterea tarifului confirmat. Va rugam sa va asigurati ca detaliile adresei dvs. de facturare se potrivesc cu cele de pe extrasul dvs. de cont.

In plus, pentru a minimiza efectele incercarii de fraudare a cartii dvs. de credit, inainte de a emite documentele de calatorie, ne rezervam dreptul de a efectua verificari aleatorii, de a cere dovada adresei dvs. si o copie a cartii de credit, precum si un extras de cont recent.

Toate tarifele si taxele pot fluctua datorita modificarii cursului de schimb.

Pentru mai multe detalii legate de plati va rugam sa accesati zona de Intrebari frecvente.

Modalitati de plata

Documentele de calatorie aferente rezervarii (bilet de avion, voucher de calatorie sau factura) pot fi trimise prin posta electronica, la adresa introdusa in momentul initierii rezervarii, prin posta (la adresa specificata in momentul efectuarii rezervarii) sau pot fi ridicate direct de la sediul nostru. Consultantii nostri va pot da oricand informatii detaliate, daca este necesar.

Utilizarea Site-ului

SC Marbona.ro SRL nu este responsabila pentru aptitudinile Utilizatorului de a accesa ori utiliza Site-ul si nici pentru esecurile generate de carenta acestor aptitudini. Marbona.ro nu garanteaza ca Site-ul nu poate fi afectat de virusi sau alte actiuni care pot genera defectiuni sau alte pierderi.

Obligatiile utilizatorului

Sunteti de acord sa respectati urmatoarele obligatii incluzand (fara a se limita):

1. responsabilitatea financiara pentru toate tranzactiile efectuate in contul sau numele dvs.
2. aveti varsta peste 18 ani si capacitatea legala de initia actiuni juridice
3. garantarea veridicitatii datelor furnizate despre dvs. sau membrii familiei dvs.
4. neutilizarea Site-ului in scopuri speculative, a generarii de rezervari false sau frauduloase
5. Interzicerea transmiterii materialelor politice, pornografice, rasiste sau a altor materiale care contravin legii
6. Obligativitatea de a nu altera, copia, transmite, distribui, vinde, afisa, licentia sau reproduce continutul Site-ului cu exceptia utilizarii in scop personal si necomercial a unei singure copii a informatiei continuta in Site
7. Marbona.ro nu asigura nici o garantie cu privire la aranjamentele documentelor de calatorie (pasapoarte, vize, vaccinuri necesare etc.), si nici faptul ca informatia de pe Site este actualizata. Drept urmare, este responsabilitatea Utilizatorului de a se asigura ca va calatori in conformitate cu masurile aplicabile acestor documente de calatorie.

Interzicerea accesului pe Site

Marbona.ro isi rezerva dreptul de a va interzice oricand accesul pe Site fara o notificare prealabila.

Responsabilitatea SC Marbona.ro SRL

Marbona.ro nu este responsabila pentru pierderile indirecte rezultate din prevederile acestui contract, din utilizarea defectuoasa a Site-ului sau a serviciilor turistice rezervate si achizitionate de pe Site.

Marbona.ro nu este responsabila pentru pierderile directe si/sau indirecte suferite de utilizator cauzate de, dar fara a se limita la: posibile diferente de tarif, lipsa de disponibilitate, precum si orice alte informatii incorecte comunicate si/sau preluate de la companiile aeriene si/sau hoteliere sau de catre toti si/sau oricare dintre societatile parteneri care furnizeaza servicii turistice prin intermediul Marbona.ro).

Marbona.ro isi rezerva dreptul sa nu furnizeze serviciile turistice a caror tarife au fost afisate in mod eronat. In cazul aparitiei, respectiv afisarii unor posibile erori de tarificare, utilizatorul este de acord sa renunte la toate si orice pretentii impotriva Marbona.ro, urmand ca in cel mai scurt timp posibil Marbona sa returneze sumele achitate de utilizator.

Marbona.ro este responsabila doar pentru pierderile directe a caror valoare nu va depasi tariful total al serviciilor turistice achizitionate (exceptand cazurile de deces sau accidente personale a caror valoare nu are limita).

Marbona.ro nu poate garanta furnizarea neintrerupta a Site-ului si nu poate fi facuta raspunzatoare de pierderile de orice natura suferite ca urmare a acestui fapt, inclusiv a unor profituri nerealizate.

Legaturi catre alte Site-uri

Acest Site poate contine legaturi catre alte pagini web externe si operate de alte parti implicate. Marbona.ro nu are nici un control sau asociere cu aceste pagini web si nu isi asuma nicio responsabilitate in legatura cu acuratetea, integritatea sau calitatea acestor pagini web ale partilor implicate.

Continutul acestor pagini web externe nu reflecta produsele, serviciile sau informatiile furnizate de Marbona.ro. Orice opinii referitoare la continutul acestor pagini web externe vor trebui redirectionate catre administratorii paginilor in cauza.

Forta Majora sau Insolventa Furnizorului de Servicii Turistice

Marbona.ro nu este responsabila in cazul petrecerii unor evenimente cauzate de forta majora sau in cazul in care furnizorul de servicii turistice intra in insolventa. Evenimentele majore includ, dar fara a se limita, interventii guvernamentale, razboaie, rapiri, incendii, inundatii, accidente, furtuni, greve, atacuri teroriste etc. care pot afecta Marbona.ro sau furnizorii sai.

Rata de schimb

Ratele de schimb cotate pe Site sunt provenite din mai multe surse si pot sa nu fie intotdeauna actualizate zilnic. Este obligatoriu sa verificati ratele de schimb din ziua in care efectuati rezervarea.

Modificari asupra Site-ului

Marbona.ro poate modifica design-ul sau continutul Site-ului, inclusiv disponibilitatea furnizorilor serviciilor turistice, baza de date, precum si alte caracteristici ale Site-ului.

Copyright si Marca Inregistrata

Copyright-ul, drepturile de proprietate si continutul Site-ului sunt rezervate de catre SC Marbona.ro SRL. Materialul continut pe Site este proprietatea SC Marbona.ro SRL sau a afiliatilor sai, exceptand cazul in care sunt recunoscute ca apartinand altor parti implicate.

Confidentialitate

Termenii politici de confidentialitate a Marbona.ro sunt prevazuti in acesti Termeni si Conditii. Sunteti de acord cu utilizarea informatiilor dvs. personale de catre Marbona.ro sau a afiliatilor si a altor parti implicate, in concordanta cu termenii si in scopul declarat stipulat in Politica de confidentialitate a Marbona.ro.

Politica de Securitate

Marbona.ro utilizeaza tehnologie securizata pentru a proteja informatiile dvs. personale si tranzactiile financiare. Marbona.ro se conformeaza procedurilor si standardelor de securitate stipulate in Politica de Securitate a Marbona.ro. Achiziitiile online nu mai sunt de mult o noutate. Daca veti alege sa platiti cu cartea de credit, detaliile cartii dvs. de credit sunt criptate in timpul tranzactiei, determinand o securitate marita. Marbona.ro utilizeaza tehnologia Secure Socket Layer (SSL) care asigura proceselor de achizitionare online prin intermediul cartii de credit, o securitate marita.

Modificari ale Termenilor si Conditilor

Marbona.ro isi rezerva dreptul de a modifica sau actualiza oricand Termenii si Conditii referitoare la utilizarea acestui Site, fara notificare prealabila catre Utilizatori. Versiunea actuala a Termenilor si Conditilor va fi afisata pe Site din data in care modificarile intra in vigoare. Continuarea utilizarii acestui Site dupa publicarea acestor modificari va constitui acceptul dvs. cu privire la aceste modificari.

Legea guvernanta Acesti Termeni si Conditii reprezinta contractul intre Utilizator si Marbona.ro si este guvernat de legile din Romania. In cazul existentei unor litigii, instanta judecatoreasca competenta este considerata instanta municipiului Bucuresti. In cazul existentei unor litigii, va fi luata in considerare varianta in limba romana a termenilor si conditiilor.

Smart Connection si garantia Smart Connection

Motorul de cautare MARBONA.RO ofera Utilizatorilor o functie Smart Connection (denumita in continuare "Smart Connection"), care este un instrument de cautare avansata pentru combinatii de zboruri. Combinatiile gasite folosind functia Smart Connection includ doua sau mai multe zboruri ale uneia sau mai multor companii aeriene, dar fiecare zbor este tratat ca un serviciu separat, iar companiile aeriene nu coopereaza in organizarea unei astfel de calatorii. Combinatia de zboruri gasite folosind functia Smart Connection va fi denumita in continuare "Calatorie".

Achizitionarea de bilete pentru o anumita Calatorie Smart Connection nu reprezinta achizitia unui singur bilet de avion pentru mai multe zboruri, cu una sau mai multe conexiuni. Atunci cand se decide cumpararea biletelor de avion gasite folosind Smart Connection, Utilizatorul va efectua in mod formal o REZERVARE pentru fiecare bilet separat, al uneia sau mai multor companii aeriene.

Avand in vedere ca Utilizatorul achizitioneaza bilete separate pentru fiecare zbor ca parte a Calatoriei si intrucat configuratiile conexiunilor de zbor pot oferi o perioada scurta de timp pentru conexiune (in functie de parametrii de cautare indicati de Utilizator si de disponibilitatea zborurilor), in achizitionarea de bilete pentru o Calatorie Smart Connection poate sa apara riscul anularii unui zbor, intarzierea sau schimbarea orei, astfel incat poate rezulta incapacitatea de a utiliza conexiunea ulterioara sau conexiunile Calatoriei.

In cazul in care rezultatele cautarii cu functia Smart Connection ofera informatii conform carora Calatoria este acoperita de Garantia Smart Connection, acest lucru inseamna ca atunci cand se achizitioneaza bilete ca parte a acestei Calatorii, Utilizatorul va primi de la MARBONA.RO, fara costuri suplimentare, ajutor pentru cazurile si in conditiile descrise dupa cum urmeaza (denumit in continuare "Garantia Smart Connection"):

Baza pentru utilizarea Garantiei Smart Connection:

Utilizatorul poate folosi Garantia Smart Connection daca una dintre conexiunile din cadrul Calatoriei va fi anulata, intarziata sau atunci cand orarul calatoriei este schimbat, rezultand in incapacitatea Utilizatorului de a efectua transferul planificat in cadrul Calatoriei sau daca Utilizatorul se afla in imposibilitatea de a ajunge la destinatia Calatoriei. Se presupune ca transferul nu poate avea loc atunci cand:

1. Utilizatorul are mai putin de 45 de minute pentru transfer, conform urmatoarelor dispozitii;
2. Utilizatorul are mai putin de 90 minute pentru transfer atunci cand calatoreste cu bagaj de cala;
3. Utilizatorul are mai putin de 60 de minute pentru transfer atunci cand transferul presupune schimbarea terminalului in cadrul aeroportului;
4. Utilizatorul are mai putin de 110 minute pentru transfer atunci cand calatoreste cu bagaj de cala, iar transferul necesita schimbarea terminalului in cadrul aeroportului;
5. Utilizatorul are mai putin de 180 de minute pentru transfer atunci cand calatoria necesita schimbarea aeroportului cu un alt aeroport in aceeasi zona metropolitana.

Pentru a stabili orele de plecare si sosire ale avionului, precum si timpul disponibil pentru transfer intre conexiuni, datele de pe site-ul <http://uk.flightaware.com/> sunt considerate oficiale.

Garantia Smart Connection nu este in vigoare atunci cand Utilizatorul nu si-a indeplinit indatoriile minime si necesare pentru fiecare conexiune a Calatoriei, chiar daca a existat o intarziere privind zborul sau o modificare dezavantajoasa a orarului aerian.

Utilizarea Garantiei Smart Connection este conditionata de notificarea imediata a MARBONA.RO de catre Utilizator, folosind numarul de telefon pentru Suport Clienti MARBONA.RO, +40758039219 a imposibilitatii de a folosi conexiunea urmatoare in cadrul Calatoriei si in ceea ce priveste cauzele unei astfel de imposibilitati. Notificarile sunt permise 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana.

1. Atunci cand Utilizatorul va primi informatii cu privire la schimbarea orarului de zbor sau anularii zborului, cu mai mult de 48 de ore inainte de inceperea planificata a Calatoriei, notificarea imediata a MARBONA.RO inseamna furnizarea de informatii de catre Utilizator in termen de 24 de ore de la momentul in care Utilizatorul a primit astfel de informatii.
2. Atunci cand Utilizatorul va primi informatii cu privire la schimbarea orarului de zbor sau anularii zborului cu mai putin de 48 de ore inainte de inceperea planificata a Calatoriei sau cand Calatoria este deja in desfasurare, notificarea imediata a MARBONA.RO inseamna furnizarea de informatii de catre Utilizator in termen de 2 ore de la momentul in care Utilizatorul a primit o astfel de informatie

Garantia Smart Connection nu este in vigoare pentru conexiunile gasite de Utilizator folosind functia Smart Connection, pentru care, potrivit MARBONA.RO, timpul de transfer luat in considerare nu asigura o marja de siguranta suficienta. In astfel de cazuri, rezultatele cautarii nu contin informatiile Garantiei Smart Connection. Suportului oferit Utilizatorului in cadrul Garantiei Smart Connection

Imediat, dar nu mai tarziu de 3 ore (sau in cazul in care Calatoria nu a inceput inca in maxim 12 ore, dar minim 6 inainte de inceperea calatoriei) din momentul primirii notificarii Utilizatorului despre incapacitatea de a efectua transferul, MARBONA.RO va notifica Utilizatorul cu privire la conexiunile alternative disponibile care ar permite Utilizatorului sa ajunga la destinatia Calatoriei sau sa revina la punctul initial al Calatoriei, la cererea Utilizatorului. MARBONA.RO va trebui sa ii ofere Utilizatorului conexiuni alternative care permit continuarea Calatoriei nu mai tarziu de 48 de ore de la primirea de informatii de la Utilizator privind esecul de a efectua transferul (sau in cazul in care calatoria nu a fost inca inceputa, in termen de 48 de ore de la momentul inceperii planificate initial a Calatoriei) (denumita in continuare "Conexiune Alternativa").

In cazul in care conexiunea de zbor nu va fi posibila pentru intreaga sau o parte a Calatoriei, in cazuri exceptionale MARBONA.RO poate oferi o Conexiune Alternativa pentru alte mijloace de transport decat transportul aerian.

Utilizatorul poate sa selecteze o Conexiune Alternativa dintre conexiunile propuse de MARBONA.RO sau poate sa propuna propria Conexiune Alternativa, cu precizarea ca aceasta Conexiune Alternativa propusa trebuie sa fie egala ca pret sau mai ieftina decat Conexiunile Alternative propuse de MARBONA.RO

In cazul in care Utilizatorul aproba Conexiunea Alternativa propusa de MARBONA.RO, MARBONA.RO se angajeaza sa acopere costul acesteia, pana la o suma egala cu triplul costului total al biletelor de avion suportate de Utilizator care constau in Calatoria initiala (denumita in continuare "Limita").

1. in cazul costului unei Conexiuni Alternative selectate de catre Utilizator depaseste Limita, MARBONA.RO va fi obligata sa acopere costurile pana la valoarea Limita numai in cazul in care Utilizatorul va acoperi restul, in timp ce MARBONA.RO nu este obligata sa acopere temporar excedentul pentru Utilizator.
2. Limita se aplica o data pentru intreaga Calatorie si nu va fi reinnoita cand un alt transfer in cadrul aceleiasi Calatorii devine imposibil.
3. Garantia Smart Connection nu acopera alte costuri care pot rezulta dintr-o schimbare cauzata de intarziere, anulare sau modificare de calendar, in special costuri de cazare si masa.

In cazul in care, in termen de 24 de ore de la primirea notificarii de la Utilizator in legatura cu imposibilitatea de a efectua transferul, MARBONA.RO nu este in masura sa ofere o Conexiune Alternativa care sa permita continuarea Calatoriei in termen de 48 de ore de la momentul notificarii primite de la Utilizator (sau in cazul in care calatoria nu a inceput inca, in termen de 48 de ore de la inceperea planificata initial a Calatoriei), Utilizatorul va avea dreptul sa primeasca de la MARBONA.RO o suma egala cu valoarea totala a pretului pentru biletele care compun Calatoria Smart Connection initiala, in loc sa acopere costurile Conexiunii Alternative.

Pentru a utiliza Garantia Smart Connection, Utilizatorului i se poate solicita sa intreprinda actiuni care sunt in mod rezonabil specificate de un consultant MARBONA.RO, de exemplu, sa se prezinte la un anumit birou in aeroport pentru a finaliza formalitatile necesare in ceea ce priveste schimbul unui bilet neutilizat si continuarea calatoriei. Atunci cand nu sunt intreprinse astfel de actiuni, Garantia Smart Connection nu poate fi utilizata.

In cazul in care Clientul cumpara un bilet in mod independent, fara acordul MARBONA.RO, atunci Garantia Smart Connection nu poate fi utilizata de catre Utilizator.

Transferul drepturilor

Ca urmare a prevederilor Garantiei Smart Connection Utilizatorul transfera catre MARBONA.RO toate pretentiile fata de operatorul de transport aerian (sau transportatori, in functie de situatie), la care el sau ea are dreptul si, de asemenea, atunci cand biletul este acoperit in caz de intarziere de zbor, anulare sau schimbare de orar, creantele impotriva asiguratorului (sau asiguratorilor, in functie de situatie), care pot aparea ca urmare a intarzierilor de zbor, anularilor sau modificarilor de orar.

Transferul se face in urmatoarele conditii, care trebuie sa fie indeplinite simultan:

1. Aparitia creantelor mentionate mai sus impotriva transportatorului sau respectiv asiguratorului;
2. MARBONA.RO acopera costurile Conexiunii Alternative, in conformitate cu litera i) de mai sus sau in functie de situatie, MARBONA.RO plateste Utilizatorului o suma egala cu valoarea totala a pretului pentru biletele care compun Calatoria initiala in conformitate cu litera j) de mai sus, in legatura cu circumstantele care au dus la pretentiile Utilizatorului impotriva transportatorului sau, respectiv, asiguratorului.

Suma totala a transferurilor, ca urmare a dispozitiilor mentionate anterior, pentru o singura Calatorie nu poate depasi valoarea costurilor Conexiunilor Alternative suportate de MARBONA.RO in legatura cu Calatoria sau in cazul in care MARBONA.RO plateste Utilizatorului o suma corespunzatoare cu Limita - suma limita. Pentru a stabili care cerere a fost transferata catre MARBONA.RO si in ce suma, se stabileste ca cererile impotriva unui asigurator sunt transferate mai intai, iar creantele impotriva unui operator de transport sunt transferate dupa. In cazul in care se transfera pretentii fata de mai mult de un asigurator sau operator, acestea sunt transferate in ordinea in care au fost create.

In cazul in care transferul conform prezentului document este ineficace sau contestat in totalitate sau partial, Utilizatorul se angajeaza sa efectueze actiunile necesare pentru a realiza un transfer eficient la cererea MARBONA.RO, pana la si inclusiv la semnarea unui acord separat, inclusiv un acord scris. Mai mult decat atat, la cererea MARBONA.RO Utilizatorul va notifica asiguratorii sau, respectiv, operatorii de transport cu privire la transferul efectuat.

Prin achizitionarea unui zbor Smart Connection de pe site-ul www.Marbona.ro, Pasagerul accepta ca, in cazul anularii/modificarii unui zbor/segment de zbor din vina companiilor aeriene (indiferent de motiv), MARBONA.RO sa actioneze in numele sau pentru a solicita rambursarea de catre compania aeriana a costurilor biletului de avion si pentru obtinerea eventualelor compensatii. MARBONA.RO va folosi sumele primite din partea companiei aeriene pentru a aplica „Garantia Smart Connection”, iar in eventualitatea in care Garantia Smart Connection este acoperita cu o suma mai mica decat cea primita de la compania aeriana, MARBONA.RO va transfera diferenta catre Pasageri.

Prin alegerea unui zbor Smart Connection, Pasagerii transfera companiei MARBONA.RO toate drepturile si titlurile impotriva transportatorilor sau liniilor aeriene si o autorizeaza pe MARBONA.RO sa depuna cereri de compensare la companiile aeriene in numele lor, in baza Regulamentului CE nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului European din 11 februarie 2004, ce stabileste principiul universale privind despagubirile si ajuta Pasagerul in cazul intarzierilor, modificarilor sau anularilor conexiunilor de zbor sau refuzului la imbarcare (denumita in continuare "Revendicare").

In anumite situatii, MARBONA.RO, partenerii MARBONA.RO autorizati, contractantii sau furnizorii de servicii vor solicita catre Pasageri anumite documente si informatii iar acestia se obliga sa accepte sa le puna la dispozitie. Prin luarea la cunostinta a acestor termeni si conditii, Pasagerii beneficiaza de serviciile MARBONA.RO si intra in posesia documentelor de calatorie. Pentru a beneficia de diferenta ramasa ca urmare a sumelor primite din partea companiei aeriene si a aplicarii „Garantiei Smart Connection”, Pasagerii pot depune o solicitare de rambursare la adresa de email office @ Marbona.ro, furnizand datele bancare pentru a fi folosite la rambursare (IBAN, titular IBAN, numar de rezervare, nume pasageri).

Mai mult, Pasagerul care beneficiaza de serviciile oferite de Marbona.ro, imputerniceste compania MARBONA.RO, partenerii acesteia, contractantii si furnizorii de servicii autorizati sa reprezinte Pasagerul in procesul de executare a tuturor reclamatilor impotriva transportatorilor aerieni vizati si sa exercite actiuni in justitie sau orice alte masuri necesare in numele Pasagerului. In cazul in care se stabileste o jurisprudenta pozitiva si obtinerea unor despagubiri sau compensatii, compania MARBONA.RO, partenerii sai, contractantii sau furnizorii de servicii autorizati de MARBONA.RO care participa direct sau indirect la procesul de executare a cererii de despagubire au dreptul sa retina intre 35% si 100% din fiecare compensatie obtinuta cu succes. Suma comisionului depinde in mod direct de costurile suplimentare suportate de MARBONA.RO pentru a aplica „Garantia Smart Connection” de care Pasagerul a beneficiat.