

INTREBARI FRECVENTE

GENERALE

Cine detine CMBFlights ?

CMBFlights este proprietatea companiei CMB International Eximp SRL – Agentia de turism CMB TRAVEL, membru acreditat IATA (“Asociatia Internationala a Transportatorilor Aerieni”), cu Licenta de turism: A 1280/2010, persoana juridica cu Sediul Social la adresa Blvd. N. Titulescu, nr. 95 – 103, Bl.8, Sc. B, Ap. 77, Sector 1, Bucuresti, Punct de lucru la adresa Str. Traian Vuia nr.6, sector 2, Bucuresti si **Adresa de corespondenta : Blvd. N. Balcescu 20, sector 1, cod postal 010052, Bucuresti**, Numar Registrul Comertului: J40/30041/1992, Cod Unic de Inregistrare : RO 3880627.

Ne puteti contacta la Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Care este politica de confidentialitate a CMBFlights?

Respectarea confidentialitatii Dvs. si a datelor pe care ni le furnizati este foarte importanta pentru Agentie. Intelegem ca serviciile furnizate online necesita un inalt grad de incredere din partea Dvs. Apreciem increderea Dvs. si ne facem o prioritate din a asigura siguranta si confidentialitatea datelor personale pe care ni le furnizati. Pentru o informare amanuntita, va rugam consultati [Politica de confidentialitate](#) si [Securitatea Datelor Dvs.](#)

Care sunt Termeni si Conditii CMBFlights?

Puteti accesa Termeni si Conditii CMBFlights dand click [aici](#).

Care sunt Conditiiile Generale de Comercializare pentru biletele de avion ?

Puteti accesa Conditii Generale de Comercializare bilete de transport aerian dand click [aici](#).

Este obligatoriu sa am cont pentru a achizitiona bilete de avion de la CMBFlights?

Va recomandam sa va creati un cont MyCMB pentru a deveni Membru al CMBFlights si veti beneficia de urmatoarele avantaje:

- salvati timp la completarea datelor;
- aveti istoricul calatoriilor Dvs.;
- primiti informari si oferte speciale.

Crearea contului nu este insa obligatorie. Puteti achizitiona bilete de avion si fara a avea cont, ca simplu utilizator, respectiv fara a fi Membru al CMBFlights.

Cum trebuie sa procedez daca am uitat parola ?

Click pe link-ul de recuperare a parolei din pagina de logare in cont, completati adresa de e-mail cu care v-ati inregistrat si parola va fi trimisa la acea adresa.

Cum ma pot abona si cum ma pot dezabona de la Newsletter?

Puteti sa alegeti sa va abonati gratuit la Newsletter care va va fi transmis la adresa Dvs. de e-mail si va include noutati, oferte speciale si promotionale, precum si alte informatii utile calatoriei Dvs.

Va puteti dezabona in orice moment de la Newsletter prin transmiterea unei solicitari scrise cu titlul “Dezabonare” la adresa de e-mail news@cmbtravel.ro sau utilizand link-ul prevazut special pentru acest caz in continutul fiecarui Newsletter transmis.

BILETUL DE AVION

Ce tip de bilete pentru calatorii cu avionul se pot achizitiona la CMBFlights?

Puteti sa alegeti o calatorie doar dus, dus – intors, Open – Jaw sau Destinatii Multiple.

Ce inseamna Open-Jaw?

Un itinerariu open-jaw este un itinerariu in care pasagerul se intoarce dintr-un oras diferit fata de cel in care a ajuns sau in care destinatia finala este diferita de orasul de plecare. Segmentul dintre aceste doua orase este parcurs pe pamant, pe apa sau cu un zbor rezervat separat. Liniile celor doua trasee formeaza o curba deschisa in loc de o curba inchisa, iar unghiul dintre ele seamana cu o gura deschisa (Open-Jaw).

In unele cazuri, acest tip de itinerariu este folosit pentru croaziere care nu se intorc in orasul de origine. In alte cazuri, calatorul doreste sa viziteze zona dintre cele doua puncte fara sa isi faca griji ca trebuie sa prinda un zbor inapoi.

De exemplu, un pasager poate zbura de la Londra la Bangkok, poate traversa Thailanda folosind transportul public si apoi va zbura acasa de la Phuket la Londra. Un alt exemplu ar fi daca un pasager ar zbura de la New York la San Francisco, dar apoi s-ar intoarce la Washington.

Alte zboruri frecvent rezervate cu itinerariu open-jaw sunt zborurile pentru tururi.

Ce inseamna Destinatii Multiple?

Un itinerariu cu Destinatii Multiple este un itinerariu care ii permite calatorului sa viziteze mai mult de o destinatie in calatoria sa. Liniile traseelor formeaza o curba inchisa. Acesta se mai numeste *multi segment journey*.

De exemplu, un pasager poate zbura de la Bucuresti la Londra, apoi de la Londra la Paris, din Paris la Roma si apoi poate zbura acasa de la Roma la Bucuresti.

Ce inseamna zbor “peste noapte”?

Un zbor peste noapte este acel zbor la care aterizarea la destinatia finala are loc intr-o alta zi decat ziua decolarii.

Ce inseamna “+1 zi”?

“+1 zi” este un marcaj care atentioneaza ca ora de sosire a zborului respectiv are loc in urmatoarea zi calendaristica fata de ziua decolarii.

Care sunt pasii pentru a achizitiona un bilet de avion la CMBFlights?

Pentru a efectua o rezervare si a achizitiona biletul de avion, completati ruta calatoriei Dvs., selectati data de plecare si/sau data de retur, tipul si numarul pasagerilor si apoi dati click pe butonul “Cauta”. Din pagina de afisare lista rezultate selectati zborul de dus si zborul de retur care vi se potriveste si apasati butonul “Alege acest zbor”. Verificati corectitudinea selectiei Dvs. in pagina urmatoare si continuati rezervarea. Introduceti detaliile pasagerilor care calatoresc si aprobati plata. Ulterior confirmarii efectuării platii, veti primi pe e-mail biletul Dvs. de avion impreuna cu factura fiscala ce atesta achitarea contravalorii acestuia.

Rezervarea nu reprezinta un bilet de avion

Nu puteti calatori pe baza unei rezervari de avion. Pentru a calatori, trebuie sa achizitionati biletul de avion in baza rezervarii efectuate. Rezervarea de avion pe care ati efectuat-o este valabila conform politicii Liniilor Aeriene transportatoare, iar biletul de avion se supune politicilor Liniilor Aeriene transportatoare.

Ce este un bilet electronic (e-ticket)?

Incepand cu data de 01.06.2008, IATA (“Asociatia Internationala a Transportatorilor Aerieni”) impune Liniilor Aeriene emiterea doar de bilete electronice, nu si de bilete fizice (bilete tiparite pe hartie in format standard IATA). Ca urmare, doar biletele electronice, sub rezerva posibilitatii tehnice de emitere, vor putea fi livrate. Emiterea de bilete electronice poate sa nu fie posibila pentru unele Linii Aeriene si este reglementata prin cerinte specifice de identificare.

Atentie! Anumite Linii Aeriene propun biletul electronic in timpul rezervarii, in timp ce pentru anumite rute nu se poate emite bilet electronic. In acest caz, Serviciul Clienti va va contacta pentru a va atentiona si a va propune o

solutie alternativa (daca exista) sau va va anunta ca este imposibila finalizarea comenzii Dvs. din motive tehnice.

Pentru a putea calatori cu un bilet electronic (e-ticket) este necesar ca acelui bilet electronic sa ii fie asociata o rezervare valabila, cu elemente identice. Pentru mai multe detalii, consultati si paragrafele **Rezervarea nu reprezinta un bilet de avion si Cum stiu ca rezervare si biletul meu de avion sunt confirmate ?**

Cand primesc biletul de avion?

In scurt timp dupa confirmarea de catre sistem a efectuării cu succes a tranzactiei de plata, veti primi automat biletul electronic pentru calatoria Dvs., la adresa de e-mail furnizata sistemului, impreuna cu factura fiscala aferenta.

Daca tranzactia de plata a fost efectuata cu succes, in ecranul securizat de efectuare a platii veti primi un mesaj de confirmare. Puteti printa respectiva pagina.

In cazul in care ati aprobat plata si tranzactia de plata a fost efectuata cu succes si nu receptionati prin e-mail biletul electronic si factura fiscala aferenta, va rugam sa contactati imediat Serviciul Clienti.

Biletul de avion pe care il veti primi include numele si prenumele pasagerului, detaliile legate de calatorie, doua coduri de identificare: codul de rezervare alocat de sistemul de rezervari Worldspan, precum si codul de rezervare alocat direct de catre Liniile Aeriene transportatoare, incluse in itinerariul Dvs., precum si seria de bilet.

Pentru a verifica rezervarea si biletul Dvs. direct pe site-urile Liniilor Aeriene transportatoare va trebui sa folositi codul alocat direct de Liniile Aeriene si/sau seria de bilet.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum stiu ca rezervarea si biletul meu de avion sunt confirmate?

In momentul finalizarii rezervarii, sistemul va afisa pe ecran un cod de rezervare alocat de sistemul de rezervari Worldspan (record locator, booking reference) valabil pentru respectiva rezervare, precum si seria de bilet. Il puteti nota sau puteti printa respectiva pagina.

In acelasi timp, pe adresa de e-mail pe care ati furnizat-o sistemului va sosi un e-mail de confirmare cu biletul Dvs. de avion. Rezervarea alocata biletului de avion va contine numele si prenumele pasagerilor, detaliile legate de calatorie, precum si doua coduri de identificare: codul de rezervare alocat de sistemul de rezervari Worldspan, precum si codul de rezervare alocat direct de catre Liniile Aeriene transportatoare, incluse in itinerariul Dvs. Pentru a verifica rezervarea Dvs. direct pe site-urile Liniilor Aeriene transportatoare va trebui sa folositi codul alocat direct de acestea sau seria de bilet.

In cazul in care nu ati primit e-mail-ul de confirmare al rezervarii si biletul de avion, va rugam sa contactati de urgenta Serviciul Clienti.

Daca sunteti Membru MyCMB, logati-va in Contul Dvs. si in menu veti regasi link-ul "Calatoriile mele" care va da acces la istoricul rezervarilor efectuate si a biletelor achizitionate.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Ce fac daca am pierdut e-mail-ul de confirmare a rezervarii si biletul de avion?

In cazul in care ati pierdut e-mail-ul de confirmare a rezervarii si biletul de avion primit automat din partea sistemului, va sfatuim sa contactati imediat Serviciul Clienti care va va pune la dispozitie o copie a rezervarii respective si a biletului de avion.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)

0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum trebuie sa procedez daca am facut o greseala cand am efectuat rezervarea si am achizitionat biletul de avion?

Va recomandam sa verificati cu atentie toate elementele inscrise pe rezervare in momentul in care ati primit e-mail-ul de confirmare a acesteia, impreuna cu biletul de avion.

Daca ati constatat ca ati facut o greseala in efectuarea rezervarii (date de calatorie, nume pasageri, destinatii etc), va sfatuim sa contactati imediat Serviciul Clienti. Un consultant al echipei va va prezenta care sunt alternativele existente pentru a remedia greseala efectuata, in cazul in care acest lucru este posibil.

Va reamintim ca, in conformitate cu politicile Liniilor Aeriene transportatoare si din motive de securitate, numele si prenumele persoanelor care calatoresc trebuie sa fie mentionate in rezervare si pe biletul de avion exact ca in documentele de identitate cu care pasagerul calatoreste. In caz contrar, va asumati riscul aplicarii unor costuri suplimentare din partea Liniilor Aeriene transportatoare pentru modificari ulterioare, conform **Regulilor de Tarif** aplicabile, si/sau neimbarcarea pasagerului pentru zborurile respective.

Rezervarile de avion sunt rezervari nominale, iar modificarea numelui unui pasager aferent unei rezervari se supune conditiilor Liniilor Aeriene transportatoare si a **Regulilor de Tarif**.

Pentru o informare amanuntita si a fi in cunostinta de cauza, va recomandam sa consultati si [Termeni si Conditii CMBFlights](#).

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)

0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cu cat timp inainte de plecare pot sa achizitionez un bilet de avion ?

Puteti sa achizitionati un bilet de avion cu cel mult 11 luni inainte de data de plecare.

Puteti efectua o rezervare si achizitiona biletul de avion cel tarziu cu 1 ora inainte de ora de plecare.

Poate sa achizitioneze bilete de avion altcineva in numele meu?

Da, puteti alege o persoana de incredere care sa efectueze rezervari si sa achizitioneze bilete de avion in numele Dvs. Trebuie sa aveti in vedere ca persoana respectiva trebuie sa cunoasca in mod corect toate detaliile necesare efectuarii unei rezervari si achizitionarii unui bilet de avion, precum si anumite date cu caracter personal in ceea ce va priveste.

Va sfatuim ca in cazul in care procedati de aceasta maniera sa fiti corect informat asupra [Termeni si conditii CMBFlights](#) si [Politica de confidentialitate](#).

Pot sa transfer rezervarea si biletul meu de avion unei alte persoane ?

Rezervarile si biletele de avion nu pot fi transferate unei alte persoane. Rezervarile si biletele de avion sunt nominale si dau drept de calatorie doar persoanei al carei nume este inscris pe rezervare si pe bilet.

Va reamintim ca, in conformitate cu politicile Liniilor Aeriene transportatoare si din motive de securitate, numele si prenumele persoanelor care calatoresc trebuie sa fie mentionate in rezervare si pe biletul de avion exact ca in documentele de identitate cu care pasagerul calatoreste. In caz contrar, va asumati riscul aplicarii unor costuri suplimentare din partea Liniilor Aeriene transportatoare pentru modificari ulterioare, conform **Regulilor de Tarif** aplicabile, si/sau neimbarcarea pasagerului pentru zborurile respective.

Modificarea numelui unui pasager aferent unei rezervari, respectiv unui bilet de avion se supune conditiilor Liniilor Aeriene transportatoare si a **Regulilor de Tarif**.

In cazul in care numele Dvs. a fost modificat datorita casatoriei, divortului sau altor proceduri legale si nu mai coincide cu cel inregistrat pe rezervare si pe biletul de avion, va rugam sa contactati imediat Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail : cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Pot sa adaug o noua persoana, un nou pasager la rezervarea mea de avion?

Pentru a adauga un nou pasager la rezervarea Dvs. deja efectuata, trebuie sa efectuati o noua rezervare pentru persoana in cauza si sa achizitionati un bilet de avion separat pentru persoana respectiva.

Cum pot sa efectuez o rezervare si sa achizitionez bilete de avion pentru un grup ?

La CMBFlights puteti sa rezervati si sa achizitionati bilete de avion online pana la **maxim 9** persoane care calatoresc cu aceleasi coordonate: destinatie, date de calatorie, orar de zbor etc.

In cazul in care faceti parte dintr-un grup format din minim 10 persoane, pentru a obtine tarife special de grup puteti utiliza din bara de menu link-ul [Solicitare Grupuri](#) sau puteti contacta Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum pot sa modific un bilet electronic?

Intelegem ca in anumite situatii pot interveni modificari in planurile Dvs. de calatorie. Pentru modificarea unui bilet electronic se aplica politicile Liniilor Aeriene transportatoare, in functie de tipul de rezervare efectuat si tipul de tarif achizitionat. Pentru o informare amanuntita si a fi in cunostinta de cauza, va recomandam sa consultati [Termeni si Conditii CMBFlights](#).

De asemenea, va recomandam ca pe parcursul efectuarii rezervarii si achizitionarii biletului electronic sa cititi cu atentie **Reguli Tarif** aplicabile solutiei de calatorie alese, pentru ca in majoritatea cazurilor modificarea unui bilet electronic implica costuri suplimentare din partea Liniilor Aeriene transportatoare.

In cazul in care va regasiti in situatia de a dori sa modificati un bilet electronic, contactati imediat Serviciul Clienti. Un consultant al echipei va va prezenta care sunt alternativele existente, in cazul in care acest lucru este posibil.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum pot sa anulez un bilet electronic?

Intelegem ca in anumite situatii pot interveni modificari in planurile Dvs. de calatorie.

In cazul in care doriti sa anulati un bilet electronic, respectiv rezervarea aferenta unui bilet electronic, va aducem la cunostinta ca se vor aplica politicile Liniilor Aeriene transportatoare, in functie de tipul de rezervare efectuat si tipul de tarif achizitionat. Pentru o informare amanuntita si a fi in cunostinta de cauza, va recomandam sa consultati [Termeni si Conditii CMBFlights](#).

De asemenea, va recomandam ca pe parcursul efectuării rezervării și achiziționării biletului electronic să citiți cu atenție **Reguli Tarif** aplicabile soluției de călătorie alese, pentru că în majoritatea cazurilor anularea unui bilet electronic și a rezervării aferente implică din partea Liniilor Aeriene transportatoare aplicarea unor penalizări.

În cazul în care vă regăsiți în situația de a dori să anulați un bilet electronic, contactați imediat Serviciul Clienti. Un consultant al echipei va prezenta care sunt alternativele existente, în cazul în care acest lucru este posibil.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sămbătă 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (în afara intervalelor orare menționate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Ce înseamnă “rezervări duplicat/duble”?

O rezervare de avion duplicat înseamnă că turistul care călătorește a efectuat mai multe rezervări și/sau a achiziționat bilete de avion pe același nume, la aceeași agenție, la agenții diferite sau direct la Linia Aeriană, în sistem offline și/sau online, pe aceleași date de călătorie sau date asemănătoare și/sau pe rute care conțin parțial sau total segmente de zbor identice.

În cazul în care turistul care călătorește efectuează rezervări duplicat și/sau achiziționează bilete de avion duplicat și/sau altcineva în numele sau efectuează rezervări duplicat, Liniile Aeriene implicate în rezervările respective își rezerva dreptul de a anula rezervările duplicat. Fiecare Linie Aeriană are procedura sa legată de această situație. Situațiile posibile sunt: se anulează toate duplicatele, păstrându-se cea mai recentă rezervare, se anulează toate duplicatele păstrându-se prima rezervare sau se anulează integral toate rezervările și biletele de avion aferente acestora.

Ce fus orar se ia în calcul pentru orele înscrise pe biletul de avion?

Toate orele de plecare și de sosire înscrise pe biletul de avion, cât și cele afișate pe parcursul efectuării rezervării la CMBFlights sunt afișate în ora locală a punctului de plecare, respectiv de sosire.

Ce înseamnă un zbor operat de o altă Linie Aeriană sau un zbor code-share?

Un zbor operat de o altă Linie Aeriană sau un zbor code-share înseamnă o cooperare între două Linii Aeriene. Această cooperare permite Liniilor Aeriene să ofere mai multe oportunități pasagerilor.

Spre exemplu, dacă veți călători de la București la Paris puteți călători pe baza unui bilet al Liniei Aeriene Air France, dar avionul să aparțină companiei Tarom.

În momentul în care călătoriți cu zboruri operate de o altă Linie Aeriană sau zboruri code-share, va revine obligația să fiți informat asupra politicilor tuturor Liniilor Aeriene implicate în itinerariu.

Cum pot să știu dacă s-a modificat orarul de zbor la un bilet de avion achiziționat?

Liniile Aeriene transportatoare sunt câteodată obligate să modifice orarul zborurilor. În majoritatea cazurilor, Liniile Aeriene transmit această informație către sistemele de rezervări și, în acest caz, vă vom anunța asupra modificărilor survenite la numărul de telefon sau adresa de e-mail pe care ne-ați transmis-o la momentul achiziționării biletului de avion. De asemenea, pentru reverificarea orelor Dvs. de zbor puteți contacta Serviciul Clienti sau accesa direct site-urile Liniilor Aeriene transportatoare.

Vă recomandăm să reverificați acest lucru înainte de fiecare călătorie.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sămbătă 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (în afara intervalelor orare menționate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Ce trebuie să fac dacă aflu că linia aeriană transportatoare a modificat orarul unui zbor sau a anulat un zbor pentru un bilet de avion achiziționat?

In cazul in care linia aeriana transportatoare modifica orarul unui zbor sau anuleaza un zbor pentru un bilet de avion achizitionat si ne aduce la cunostinta acest lucru in timp util vom depune tot efortul posibil pentru a va contacta la telefonul de contact pe care ni l-ati furnizat la momentul realizarii comenzii pentru a va prezenta alternativele disponibile, aplicabile conform politicilor liniilor aeriene transportatoare.

In cazul in care Dvs. aflati ca linia aeriana transportatoare a modificat orarul unui zbor sau a anulat un zbor pentru un bilet de avion achizitionat, va rugam sa contactati Serviciul Clienti sau direct linia aeriana transportatoare, in cazul in care va aflati deja in aeroport.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum trebuie sa folosesc corect segmentele de zbor ale unui bilet electronic?

Toate segmentele de zbor inscrise pe biletul Dvs. electronic trebuie folosite in ordinea cronologica si secventiala a acestora. Conform politicilor Liniilor Aeriene transportatoare este interzisa folosirea partiala sau intercalata a segmentele de zbor. O asemenea practica poate duce, din partea Liniilor Aeriene, la anularea integrala a biletului, refuz de imbarcare, anularea milelor de zbor si a altor beneficii etc.

Trebuie sa reconfirm telefonic biletul electronic si rezervarea?

Multe Linii Aeriene solicita ca pasagerii sa reconfirme telefonic zborurile cu 72h inainte de datele de calatorie inscrise pe biletul electronic si rezervarea aferenta. Va recomandam sa efectuati acest lucru, contactand Serviciul Clienti sau direct Linia Aeriana pentru care ati achizitionat biletul de avion.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum pot sa imi fac check-in online pentru un bilet electronic?

Daca aveti un bilet de avion electronic si Linia Aeriana va ofera serviciul de check-in online, trebuie sa accesati direct site-ul Liniei Aeriene pentru a efectua inregistrarea Dvs. si in unele cazuri, conform politicii Liniei Aeriene, pentru a va printa cartea de imbarcare/cartea de acces la bord (*boarding pass*). De obicei, acest serviciu este disponibil cu 24h – 36h inainte de ora de plecare inscrisa in bilet.

In majoritatea cazurilor, pentru realizarea de check-in online, Linia Aeriana va va solicita sa furnizati numele pasagerului, seria de bilet si/sau codul de rezervare al Liniei Aeriene pe care il regasiti in biletul electronic (denumit Airline Record Locator sau Confirmation Code sau Booking Code etc).

Trebuie sa stiti ca anumite Linii Aeriene nu ofera inca serviciul de check-in online. De asemenea, anumite itinerarii nu se califica din punct de vedere tehnic, conform Liniilor Aeriene transportatoare, pentru serviciul de check-in online. Daca zborul Dvs. este operat de o alta Linie Aeriana, sistem code-share, s-ar putea sa nu puteti efectua check-in online. In toate aceste cazuri, veti realiza formalitatile de inregistrare direct la aeroport, la ghiseul Liniei Aeriene.

De asemenea, in cazul in care in itinerariul Dvs. sunt implicate mai multe Linii Aeriene s-ar putea sa fie nevoie sa efectuati check-in online pentru fiecare Linie Aeriana.

Serviciul check-in online este un serviciu oferit de Liniile Aeriene. Daca aveti nevoie de asistenta pentru acest serviciu, va rugam sa contactati direct Linia Aeriana transportatoare.

Ce fac daca am pierdut avionul?

In cazul in care ati pierdut avionul si sunteti in aeroport, va recomandam sa anuntati imediat linia aeriana transportatoare. De asemenea, puteti contacta Serviciul Clienti, iar un consultant al echipei va va prezenta

alternativele existente, aplicabile conform politicilor liniilor aeriene transportatoare in cazul neprezentarii la timp la imbarcare (politica de *no-show*).

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

PLATA

In ce moneda sunt afisate preturile la CMBFlights?

In cazul in care nu este specificat explicit in alt mod, toate preturile afisate sunt exprimate in EURO.

Cum pot sa platesc pentru a achizitiona biletul de avion ?

CMBFlights va permite achizitionarea de bilete de avion prin efectuarea platii automate online cu Carduri Bancare prin intermediul unui sistem de plata total securizat. In pagina de efectuare a platii, odata cu formularul de introducere a datelor Cardului Bancar, se vor indica tipurile de carduri acceptate pentru respectiva plata. Pentru mai multe detalii, consultati si [Securitatea Datelor Dvs.](#)

Ce fac daca tranzactia de plata a esuat ?

Veti fi atentionat de catre sistem in cazul in care tranzactia de plata a esuat. In acest caz veti fi notificat numai asupra acestui fapt, nu si asupra motivelor care au stat la baza refuzului de a accepta cardul dvs. Daca vi se intampla cumva ca plata online sa va fie refuzata, contactati banca emitenta a cardului Dvs., aceasta fiind singura in masura sa va indice si sa va solutioneze problema. Sistemul nostru va va permite sa incercati sa efectuati plata si cu un alt card, in masura in care va este posibil acest lucru pentru a nu pierde rezervarea si biletul de avion pe care doreati sa il achizitionati.

In cazul unei tranzactii esuate, pentru mai multe detalii contactati imediat Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

SERVICII SPECIALE

Cum pot sa rezerv (prealoc) un anumit loc in avion?

Pentru a rezerva (a prealoca) un anumit loc (specific) in avion, ne puteti contacta la Serviciul Clienti, dupa achizitionarea biletului, si vom incerca impreuna cu Dvs. sa realizam acest serviciu. Echipa de asistenta va verifica, impreuna cu Dvs. daca in conformitate cu politicile liniilor aeriene transportatoare este posibila prealocarea unui anumit loc specific in avion, gratuit sau contra cost, in functie de clasa de rezervare, de pretul biletului achizitionat si de datele Dvs. de calatorie. In cazul in care acest lucru nu este posibil, echipa de asistenta va trimite o solicitare catre linia aeriana pentru prealocarea unui loc generic la "geam" sau la "culoar", in functie de preferinta Dvs.

Uneori, conform politicilor liniilor aeriene, prealocarea locului in avion este posibila doar cu 24h inainte de inceperea calatoriei prin accesarea de catre Dvs. a paginii de check-in online a liniei aeriene pentru care ati achizitionat biletul de avion.

Va rugam sa retineti faptul ca in conformitate cu politicile liniilor aeriene, uneori, acestea sunt nevoite si au dreptul sa modifice orice prealocare de loc, fara o notificare prealabila, si in consecinta nu va putem garanta ca locul prealocat va fi exact si locul pe care veti calatori.

Cum trebuie sa procedez daca doresc sa rezerv un loc suplimentar (extra seat) din motive de confort?

Achizitionarea unui loc suplimentar (extra seat) pentru confortul Dvs. nu este posibila momentan prin intermediul CMBFlights intrucat necesita aprobari speciale din partea liniei aeriene transportatoare. Va putem oferi acest serviciu daca ne contactati la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum trebuie sa procedez daca am bagaj excedentar sau bagaj special (echipament de ski, de golf etc) ?

Pentru a afla cat bagaj aveti dreptul sa transportati cu Dvs. in cabina sau cala, CMBFlights va pune la dispozitie sectiunea informativa [Politici bagaje Linii Aeriene](#). In cazul in care aveti bagaj excedentar sau doriti sa transportati bagaje speciale, de tipul echipament de ski, de golf etc, linia aeriana transportatoare trebuie anuntata la momentul achizitionarii biletului de avion si in acest caz se vor aplica taxe suplimentare, conform politicilor liniilor aeriene transportatoare, in functie de ruta Dvs. si de clasa de cabina in care calatoriti.

Serviciul de bagaj excedentar si de bagaj special nu este disponibil prin intermediul CMBFlights intrucat necesita aprobari speciale din partea liniei aeriene transportatoare. Va putem oferi acest serviciu daca ne contactati la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum trebuie sa procedez daca doresc un anumit tip de meniu la bordul avionului?

In functie de destinatia Dvs., de clasa de cabina, precum si de linia aeriana transportatoare, puteti beneficia de anumite tipuri de meniuri speciale pe timpul calatoriei Dvs., de exemplu: meniu vegetarian, meniu pentru diabetici, meniu cu un continut caloric scazut etc. Puteti opta pentru acest tip de serviciu in pagina CMBFlights de Detalii Pasageri, realizand selectia in "Preferinta meniu". Vom transmite solicitarea Dvs. liniilor aeriene transportatoare, insa nu putem garanta ca acest preferinta Dvs. va fi respectata de linia aeriana.

Va rugam sa retineti faptul ca in conformitate cu politicile liniilor aeriene, uneori, acestea sunt nevoite si au dreptul sa modifice tipul de meniu confirmat, fara o notificare prealabila, si in consecinta va recomandam ca la ghiseul de imbarcare sa reverificati disponibilitatea tipului de meniu pe care l-ati ales din partea liniei aeriene transportatoare.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Cum trebuie sa procedez pentru a inregistra numarul cardului de fidelitate pe care il am de la linia aeriana transportatoare?

Puteti inregistra cardul Dvs. de fidelitate prin intermediul CMBFlights in pagina de Detalii Pasageri. Noi vom transmite aceste informatii catre sistemele computerizate ale liniilor aeriene transportatoare, insa intreaga responsabilitate a inregistrarii cardului Dvs. de fidelitate apartine liniilor aeriene transportatoare catre care s-a transmis mesajul. CMBFlights nu poate fi facut raspunzator daca linia aeriana transportatoare nu a inregistrat cardul Dvs. de fidelitate in urma mesajului transmis.

De asemenea, puteti inregistra numarul cardului de fidelitate direct la aeroport, la ghiseul liniei aeriene, inainte de imbarcare.

Daca ati omis sa inregistrati numarul cardului inainte de a incepe calatoria Dvs., va recomandam ca, imediat dupa ce va intoarcati din calatorie, sa va adresati liniei aeriene transportatoare pentru informatii suplimentare legate de politicile de inregistrare a cardului retroactiv.

Va recomandam sa pastrati intotdeauna cartea de imbarcare/cartea de acces la bord (*boarding pass-ul*) cu care ati calatorit pentru a justifica astfel calatoria Dvs.

Calatoria copiilor minori neinsotiti de un adult (minori neacompaniati)

Conform legislatiilor in vigoare si politicilor liniilor aeriene, orice copil minor care calatoreste cu avionul neinsotit de un adult trebuie sa realizeze o cerere speciala catre linia aeriana transportatoare si sa primeasca din partea acesteia o confirmare de transport. Regulile aplicabile copiilor minori neinsotiti difera in functie de varsta acestora si de ruta pe care calatoresc si fac obiectul unor taxe suplimentare percepute de liniile aeriene transportatoare. De asemenea, in afara de un bilet de avion special, copii minori neinsotiti de un adult au nevoie si de Documente de Calatorie specifice, conform legislatiei in vigoare a tarilor de plecare, de tranzit si de destinatie. Pentru mai multe detalii puteti accesa si [Reguli minori neacompaniati](#).

Achizitionarea unui bilet de avion pentru un copil minor neinsotit nu este posibila momentan prin intermediul CMBFlights intrucat necesita aprobari speciale din partea liniei aeriene transportatoare. Va putem oferi acest serviciu daca ne contactati la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Calatoria pasagerilor cu dizabilitati si a pasagerilor care sufera de anumite boli si sunt considerati cazuri medicale

Liniile aeriene transportatoare ofera asistenta si aplica reguli specifice pentru pasagerii cu dizabilitati si pentru pasagerii care sufera de anumite boli si sunt considerati cazuri medicale. Aceste tipuri de servicii (exemplu: scaun cu rotile, necesitatea folosirii unei targi, calatoria insotit de caini utilitari etc) nu se pot realiza prin intermediul CMBFlights intrucat necesita aprobari speciale din partea liniei aeriene transportatoare. Va putem oferi acest serviciu daca ne contactati la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

Calatoria cu animale de companie

Atunci cand calatoriti impreuna cu animale de companie, trebuie sa stiti ca liniile aeriene dispun de politici specifice pentru acest tip de transport. In functie de tipul animalului de companie si de greutatea acestuia, acesta poate fi acceptat ca sa calatoreasca impreuna cu Dvs. in cabina avionului sau in cala avionului. In functie de ruta Dvs. de calatorie, de linia aeriana transportatoare si de greutatea animalului de companie se aplica de catre liniile aeriene anumite taxe specifice. Pentru mai multe detalii puteti accesa si [Calatoria cu animale de companie](#).

Pentru a transporta un animal de companie aveti nevoie de aprobarea liniei aeriene transportatoare, inainte de a achizitiona biletul de avion. Serviciul de transport pentru animale de companie nu este disponibil momentan prin intermediul CMBFlights intrucat necesita aprobari speciale din partea liniei aeriene transportatoare. Va putem oferi acest serviciu daca ne contactati la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

UTILE

Ce documente trebuie sa prezint la aeroport?

La aeroport trebuie sa va prezentati cu biletul electronic si Documente de Calatorie si Identitate valabile si eligibile pentru calatoria Dvs., conform legislatiei in vigoare. Va recomandam ca inainte de a achizitiona biletul de avion sa cunoasteti toate reglementarile in acest domeniu si sa va informati asupra Documentelor de Calatorie si Identitate necesare (pasapoarte, vize, vaccinuri etc) pe site-urile publice proprii Ministerelor de Afaceri Externe ale tarii in care pasagerul care calatoreste este rezident sau prin orice alte mijloace specifice pe care le considerati.

Cu cat timp inainte de ora de decolare inscrisa pe bilet trebuie sa ma prezint la aeroport ?

Conform politicii liniilor aeriene transportatoare este recomandat sa va prezentati la aeroportul de plecare cu minim 2 ore inainte de decolarea avionului pentru a avea timp sa realizati toate formalitatile de imbarcare.

Cate bagaje am dreptul sa am cu mine in avion?

Pentru a afla detalii despre politicile de bagaje ale liniilor aeriene, atat pentru bagajul de cabina, cat si pentru bagajul de cala, va rugam sa cititi cu atentie sectiunea informativa [Politici bagaje Linii Aeriene](#).

Ce nu am voie sa transport in bagaje?

Conform politicilor de securitate ale liniilor aeriene transportatoare anumite articole nu se pot transporta in avion si dintre acestea enumeram: explozivi, munitii, artificii, materiale iritante sau ofensive, gaze comprimate, materiale corozive, obiecte lichide si solide inflamabile, materiale magnetice, otravuri; materiale radioactive, materiale oxidante, arme ofensive, orice produse de origine animala sau produse derivate neconservate. Pentru detalii complete va rugam sa accesati paginile specifice de site ale liniilor aeriene transportatoare. In sectiunea speciala a CMBFlights [Politici bagaje Linii Aeriene](#), puteti gasi link-uri utile in acest sens.

Cum trebuie sa procedez daca bagajul meu de cala este pierdut, deteriorat sau intarzie ?

In cazul in care bagajul Dvs. de cala nu a ajuns la destinatia finala sau l-ati recuperat deteriorat, trebuie sa va adresati imediat ghiseului de Bagaje Pierdute si Deteriorate (*Lost&Found*) care se regaseste in aeroportul Dvs. de destinatie, pentru a semnala situatia in care va aflati si a obtine detaliile necesare remedierii acesteia de catre linia aeriana transportatoare.

Calatoria femeilor insarcinate cu avionul

Exista politici diferite si recomandari ale liniilor aeriene transportatoare in privinta calatoriei cu avionul pentru femeile insarcinate. In general, din a 28-a saptamana de sarcina, liniile aeriene transportatoare vor solicita pasagerei sa detina un certificat medical care sa specifice recomandarea medicului curant in privinta calatoriei si starea medicala a pasagerei, saptamana de sarcina, precum si data probabila a nasterii. La ghiseul de imbarcare linia aeriana transportatoare are dreptul sa solicite pasagerei completarea unui formular pe proprie raspundere, de exonerare a oricaror obligatii si responsabilitati. In unele cazuri, din a 32-a saptamana de sarcina, anumite linii aeriene nu mai permit accesul la bord a femeilor insarcinate. De asemenea, accesul la bord a unei femei insarcinate insotita doar de un infant sau un copil mic poate fi restrictionat in unele cazuri de anumite linii aeriene transportatoare, in cazul in care sarcina este avansata.

Pentru mai multe detalii specifice, va rugam sa ne contactati, inainte de a achizitiona biletul de avion, la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)
0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06

ASPECTE TEHNICE

Cum sa procedez daca am probleme de functionalitate ale site-ului?

Daca in mod constant intampinati probleme de functionalitate ale site-ului, va rugam sa cititi cele de mai jos. Pentru mai multe detalii puteti contacta Serviciul Clienti.

Operatiuni de blocare ale site-ului

Operatiunile de blocare ale site-ului sunt, de multe ori, rezultatul unor comenzi repetate asupra unui buton (2 – 3 click-uri pe acelasi buton) intr-o perioada scurta de timp.

Timpul de incarcare al unei pagini web poate varia. Este recomandat in acest caz sa apasati butonul “stop” de incarcare a paginii sau sa asteptati pana pagina se incarca in intregime inainte de a da o noua comanda.

De asemenea, poate va aflati in situatia in care utilizati o versiune de browser care nu este suportata sau browser-ul Dvs. nu este configurat corect. In acest caz va recomandam sa accesati butonul “help” al browser-ului Dvs. pentru o instalare corecta. Puteti, de asemenea, sa deschideti CMBFlights utilizand un alt browser.

Pierderea conexiunii Internet

Daca nu ati primit un e-mail de confirmare (bilet de avion, document fiscal) inainte de a fi deconectati, atunci cel mai probabil, din pacate, in unele cazuri, rezervarea sau/si biletul Dvs. nu au fost efectuate.

Pentru a verifica acest lucru ne puteti contacta la Serviciul Clienti.

Imposibilitate de acces

Daca sunteti in imposibilitate de a accesa site-ul sau anumite sectiuni ale acestuia, acest lucru poate fi cauzat de browser-ul Dvs., ISP sau site-ul nostru.

Pentru a putea determina cauza exacta vom avea nevoie de mai multe informatii din partea Dvs. Va rugam in acest caz sa ne contactati la Serviciul Clienti.

Contact Serviciul Clienti:

E-mail: cmbflights@cmbtravel.ro

Telefon: 021 311.31.09/10 (Luni – Vineri, 09:00 – 17:30, Sambata 10:00 – 14:00)

0722.304.434 (in afara intervalelor orare mentionate anterior)

Fax: (+4) 021 311 31 06