

**DREPTURILE PASAGERILOR PE TRANSPORTUL AERIAN**  
**AIR PASSENGER RIGHTS**

**FORMULAR DE RECLAMAȚIE**  
**COMPLAINT FORM**

Acest formular poate fi utilizat pentru a depune o reclamație la compania aeriană și/sau la organismul național competent.

This form can be used for lodging a complaint with an airline and/or a national enforcement body.

Compensația și/sau asistența pentru pasageri în cazul refuzului la îmbarcare, al declasării, anulării sau întârzierilor prelungite a zborului conform Regulamentului nr. 261/2004  
Compensation and/or assistance to passengers in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of flight under Regulation [EC] 261/2004

**INSTRUCȚIUNI**  
**INSTRUCTIONS**

1) Pentru a facilita examinarea reclamației dvs. de către organismul competent din statul membru în care a avut loc incidentul (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, dacă incidentul a avut loc pe teritoriul României) vă rugăm să trimiteți reclamația mai întâi la operatorul de transport aerian.

*In order to facilitate the investigation of your complaint by the competent enforcement body (in the Member State where the incident took place), please send your complaint to the operating air carrier at first stage.*

2) În cazul în care compania aeriană nu v-a răspuns în termen de 6 săptămâni de la data primirii reclamației sau în cazul în care nu sunteți mulțumit cu răspunsul primit, vă rugăm să completați și să transmiteți acest formular organismului competent din statul membru în care a avut loc incidentul.

*In case where the airline has failed to provide you with a reply within a period of 6 weeks from the date of receipt or, if you are not satisfied with the reply given to you by the airline, please fill in and return this form to the enforcement body in the Member State where the incident took place.*

3) Dacă incidentul a avut loc în afara UE, în timpul unui zbor spre UE cu o companie aeriană din UE, puteți contacta organismul competent din statul membru de destinație.

*If the incident took place outside the EU for a flight to the EU with an EU airline, you may contact the enforcement body in the Member State of flight destination.*

4) Acest formular poate fi utilizat numai pentru cazurile de refuz la îmbarcare, de declasare, de anulare sau de întârziere prelungită a zborului.

*This complaint form is to be used only for cases concerned with a denied boarding incident, downgrading, cancellation, or long delay of a flight.*

5) Pentru orice alte reclamații referitoare la alte incidente legate de zbor, de exemplu recuperarea bagajelor sau emiterea biletelor, pot fi contactate Centrele Europene ale Consumatorilor, aflate în fiecare stat membru al UE ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).

(În România, Centrul European al Consumatorilor – APC România, are următoarea adresă: Bd. Nicolae Balcescu, nr. 32-24, et. 4, ap. 16, sector 1, cod 010055, București, tel/fax: 021.315.71.49, e-mail: [office@apc-romania.ro](mailto:office@apc-romania.ro), web: <http://www.apc-romania.ro>.)

*For any other complaint concerning other types of flight incidents i.e. baggage claims or ticketing issues, the European Consumer Centres in any Member State of the EU can be contacted for further advice ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).*

6) Vă rugăm să completați formularul cu majuscule.

*Please fill in the form in block capital letters.*

**Reclamație depusă de:****Complaint submitted by:**

Nume: Surname:	Prenume: Name:
Adresă: Address	
Localitate, cod poștal: City, postcode:	Țara: Country:
E-mail:	

**Reclamație împotriva:****Complaint against:**

Companiei aeriene: Airline:	Zbor numărul: Flight number:
Referința rezervare (PNR – registru nume pasageri): Booking ref (PNR):	
Aeroport plecare: Airport of departure:	Aeroport sosire: Airport of arrival:
Puncte de legătură (dacă este cazul): Connecting points (if any):	
Data zborului: Date of flight:	
Ora programată pentru plecare: Scheduled time of departure:	Ora efectivă de plecare: Actual time of departure:
Ora programată pentru sosire: Scheduled time of arrival:	Ora efectivă de sosire: Actual time of arrival:
Aeroportul (aeroporturile) unde a (au) avut loc incidentul (incidentele): Airport/-s where the incident/-s occurred:	

**Bifați casuța (casuțele) corespunzătoare și completați următoarele secțiuni:****Tick the appropriate box(es) and fill in the following sections:****1. Tipul reclamației/incidentului:**

Type of complaint/ incident:

 Refuz la îmbarcare

Denied boarding

 Întârziere

Delay

Durată ... ore

Duration ... hours

 Anularea zborului

Flight cancellation

 Declasare

Downgrading

**2. Compania aeriană v-a pus la dispoziție informații privind drepturile pasagerilor?**

Did the airline provide you with information on air passenger rights?

 Da

Yes

 Nu

No

**3. Ați primit asistență?**

Did you receive assistance?

 Da

Yes

 Nu

No

 Alimente

Meals

 Băuturi răcoritoare

Refreshments

 Cazare hotel

Hotel

 Transport între hotel și aeroport

Transfer between hotel and airport

**Facilități de comunicare (tel/fax/e-mail)**

Communication facilities (tel/ fax/ e-mail)

**Altele:** .....

Other

**4. Ați fost redirecționat?**

Were you rerouted?

**Da** după ..... ore  
Yes after..... hours

cu care companie aeriană sau cu ce alt mijloc de transport:.....

with which airline or other mode of transport:

pe ce segmente de zbor (de la/către/ prin)? .....

on which flight segments (from/to/via)?

**Nu**  
No

**5. V-a fost rambursat prețul biletului?**

Were you refunded?

**Da**  **prețul întreg al biletului**  
Yes for the whole ticket price

**o parte din prețul biletului**  
part of ticket price

**Nu**  
No

**6. Ați beneficiat de o compensație financiară?**

Did you receive a financial compensation?

**Da** În valoare de .....€  
Yes Amount

**Nu**  
No

**7. În caz de anulare a zborului:**

In case of a flight cancellation:

**Când ați fost informat cu privire la anulare?**

When were you informed about the cancellation?

- la aeroport**  
at the airport
- cu o săptămână înainte de data plecării**  
1 week before the departure of the flight
- cu două săptămâni înainte de data plecării**  
2 weeks before the departure of the flight
- cu mai mult de două săptămâni înainte de data plecării**  
more than 2 weeks before the departure of the flight

**Care a fost motivul anulării zborului? (dacă vă este cunoscut)**

What was the reason of the flight cancellation? (if known)

.....  
.....

**8. În caz de refuz la îmbarcare:**

In case of denied boarding:

- Compania aeriană a făcut apel la voluntari care să renunțe la locurile lor**  
The airline asked for volunteers to surrender their seats
- Ați renunțat voluntar la locul Dvs.**  
You gave up your seat voluntarily
- Vi s-a refuzat îmbarcarea împotriva voinței Dvs.**  
You were denied boarding against your will

**9. A fost deja depusă o reclamație la:**

A complaint has already been lodged with:

- compania aeriană**  
the airline
  - un organism de protecția consumatorilor:** .....
- a consumer protection body:

o altă instituție publică sau privată: .....  
other private or public institution:

10. Remediul dorit de pasager:

Redress sought by the passenger:

- Compensație financiară**  
Financial compensation
- Rambursarea cheltuielilor generate de lipsa asistenței**  
Reimbursement of expenses in lack of assistance
- Altele**.....  
Other

Explicații sau observații suplimentare:

Additional explanations or remarks:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lista documentelor justificative:

List of supporting documents:

*(a se anexa biletul sau confirmarea de rezervare, copii ale facturilor pentru cheltuielile suplimentare suportate în cazul în care se solicită rambursarea costurilor suplimentare, răspunsul companiei aeriene și/sau răspunsul organismului de protecție a consumatorilor și/sau al oricărui alt organism care a examinat această reclamație etc.)*

*(Enclosures of confirmed ticket/ reservation, receipt copies of additional expenses if claiming reimbursement of extra costs, airline reply and/or reply from a consumer body/or other complaint body that has reviewed this complaint, etc.)*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

***! Vă rugăm să semnați și să trimiteți formularul de reclamație companiei aeriene și/sau organismului național competent ( pentru incidentele ce au loc pe teritoriul României, ANPC este organismul competent)! Este de preferat să expediați acest formular prin posta cu confirmare de primire (a se păstra o copie).***

***! Please sign and send your complaint form to the airline and/or to the competent national enforcement body! It is recommended that this form be sent by registered mail (a copy should be kept).***

„Subsemnatul, pasager (nume) ....., autorizez organismul național însărcinat cu aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 să acționeze în numele meu, în limita atribuțiilor sale, pe lângă compania aeriană menționată anterior, și să aibă acces la datele personale care mă privesc și care sunt deținute de respectiva companie aeriană.”

"I, the undersigned, passenger (name) ....., authorise the national body responsible for applying Regulation [EC] 261/2004 to act in my name, as far as its powers permit, in dealings with the above-mentioned airline, and to have access to the personal data relating to me which are kept by that airline"

Întocmit la (locul) \_\_\_\_\_ la (data) \_\_\_\_\_

Done at (place)

On (date)

Semnătura:

Signature:

*O listă a organismelor competente desemnate, precum și alte informații privind drepturile pasagerilor în UE sunt disponibile la următoarea adresă de internet a Comisiei Europene:*

*A list of designated enforcement bodies and more information about EU passenger rights can be found at the following webpage of the European Commission:*

<http://apr.europa.eu>