

Drepturile pasagerilor – Întrebări și răspunsuri

Cuprins

Nu mai vreau să călătoresc, pot să modific rezervarea sau să obțin o rambursare?	2
Nu mă simt prea bine. Oare ar trebuie să renunț la călătorie?	2
Ce se întâmplă dacă operatorul de transport mi-a anulat sau mi-a amânat călătoria cu avionul/trenul/autobuzul/autocarul/nava?	2
Există măsuri de siguranță suplimentare pe care trebuie să le respect înainte sau în timpul călătoriei? ...	3
Ce se întâmplă dacă am fost pus în carantină și nu-mi pot continua călătoria?	4
Am dreptul să călătoresc dacă plec dintr-o zonă afectată?.....	4
Pot călători dacă am intrat în contact cu o persoană infectată?	4
Un zbor mi-a fost anulat și îmi voi rata următorul segment de legătură – cum îmi pot continua călătoria?	4

Nu mai vreau să călătoresc, pot să modific rezervarea sau să obțin o rambursare?

Majoritatea operatorilor de transport își continuă activitatea, dar este important să verificați informațiile furnizate de operatorul dumneavoastră. Unii dintre ei oferă condiții speciale în contextul coronavirusului. Verificați și condițiile generale de transport pe care le aplică operatorul dumneavoastră. Dacă este cazul, puteți să vă adresați și firmei de asigurări la care ați încheiat o asigurare de călătorie.

Nu mă simt prea bine. Oare ar trebuie să renunț la călătorie?

Verificați informațiile furnizate de operatorul de transport. Unii dintre ei oferă condiții speciale în contextul coronavirusului. Verificați și condițiile generale de transport pe care le aplică operatorul dumneavoastră. Dacă este cazul, puteți să vă adresați și firmei de asigurări la care ați încheiat o asigurare de călătorie.

De asemenea, consultați informațiile oferite de [Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor](#).

Ce se întâmplă dacă operatorul de transport mi-a anulat sau mi-a amânat călătoria cu avionul/trenul/autobuzul/autocarul/nava?

Drepturile pasagerilor la informare, îngrijire și asistență (rambursare, redirectionare etc.) se aplică și în astfel de circumstanțe extraordinare (dacă sunt îndeplinite condițiile).

În cazul transportului aerian, maritim și pe căile navigabile interioare, există „clauze de forță majoră” care îi scutesc pe transportatori de la plata de despăgubiri pentru întârzieri sau anulări cauzate de circumstanțe extraordinare. Companiile aeriene pot anula zboruri cu două săptămâni înainte de plecarea programată, fără a fi obligate să plătească despăgubiri. Nu sunt prevăzute astfel de scutiri pentru transportul feroviar. Dispozițiile privind întârzierile și despăgubirile nu se aplică navelor de croazieră. Pentru autobuze și autocare, operatorii pot fi scutiți doar în caz de condiții meteorologice extreme de obligația de a acoperi costurile de cazare pentru pasagerii care nu-și mai pot continua drumul.

Drepturile pasagerilor sunt explicate mai detaliat pe [pagina dedicată a site-ului Europa ta](#).



Dacă aveți întrebări suplimentare, puteți contacta centrul de contact Europe Direct (CCED). În acest sens, aveți la dispoziție un număr de telefon unic pentru orice întrebări despre Uniunea Europeană. Centrul de contact poate răspunde telefonic sau prin e-mail în oricare din cele 24 de limbi oficiale ale UE.

- Apel gratuit din orice stat membru al UE: 00 800 6 7 8 9 10 11.
- Formular on-line: https://europa.eu/european-union/contact_ro



Dacă locuiți în UE, Islanda, Norvegia sau Regatul Unit, puteți comunica și cu Centrul european al consumatorilor (ECC) din țara dumneavoastră, care poate:

- să vă explice drepturile pe care le aveți în calitate de consumator
- să vă ajute să soluționați un litigiu
- să vă spună pe cine să contactați dacă ECC nu vă poate ajuta

ECC Net este o rețea de birouri gestionate independent, cofinanțate de Comisia Europeană. [Accesați lista de contacte ECC.](#)

De asemenea, organismele naționale de aplicare a legii în ceea ce privește drepturile pasagerilor vă pot oferi consiliere în caz de conflict cu transportatorul. [Accesați lista de contacte din cadrul acestor organisme.](#)

Există măsuri de siguranță suplimentare pe care trebuie să le respect înainte sau în timpul călătoriei?

Verificați dacă transportatorul/agenția de voiaj/agenția de turism touroperatoare a introdus măsuri suplimentare.

Va trebui să urmați recomandările oficiale.

Ce se întâmplă dacă am fost pus în carantină și nu-mi pot continua călătoria?

Operatorul de transport/agenția de voiaj/agenția de turism touroperatoare vă poate oferi mai multe informații și asistență în acest sens. Verificați informațiile pe care vi le furnizează acesta/aceasta. Unii dintre operatori oferă condiții speciale în contextul coronavirusului. Verificați și condițiile generale de transport pe care le aplică operatorul dumneavoastră. Dacă este cazul, puteți să vă adresați și firmei de asigurări la care ați încheiat o asigurare de călătorie.

Am dreptul să călătoresc dacă plec dintr-o zonă afectată?

Operatorul de transport/agenția de voiaj/agenția de turism touroperatoare vă poate oferi mai multe informații și asistență în acest sens.

Vă rugăm să verificați și recomandările oficiale de călătorie și de sănătate emise de țara de plecare și de țara de destinație (și, dacă este cazul, de țările de pe traseu).

Pot călători dacă am intrat în contact cu o persoană infectată?

Operatorul de transport/agenția de voiaj/agenția de turism touroperatoare vă poate oferi mai multe informații și asistență în acest sens.

Vă rugăm să verificați și recomandările oficiale de călătorie și de sănătate emise de țara de plecare și de țara de destinație (și, dacă este cazul, de țările de pe traseu).

Un zbor mi-a fost anulat și îmi voi rata următorul segment de legătură – cum îmi pot continua călătoria?

Dacă beneficiați sau nu de protecție pentru pierderea unui segment de legătură depinde de tipul de bilet(e): Verificați dacă biletul este pentru toată călătoria sau dacă aveți un bilet separat pentru fiecare segment. În cazul al doilea, în general nu beneficiați de protecție. Dar întrebați totuși operatorul, este posibil să aplice condiții speciale în contextul coronavirusului.

Drepturile pasagerilor sunt explicate pe [pagina dedicată a site-ului Europa ta](#).

Dacă ați rezervat un pachet de servicii de călătorie sau un așa-numit serviciu de călătorie asociat, se aplică norme speciale. Consultați [pagina privind pachetele de servicii de călătorie de pe site-ul „Europa ta”](#) pentru informații cu privire la drepturile pe care le aveți în cazul în care organizatorul vă modifică sau anulează călătoria sau în cazul în care doriți să vă anulați sau să vă amânați călătoria.

Puteți să vă adresați și firmei de asigurări la care ați încheiat o asigurare de călătorie.