



Comisia  
Europeană



**Drepturile  
dumnevoastră  
de  
pasager**



la îndemână



# Drepturile pasagerilor transportului aerian

CEEA CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

*Mobilitate și  
Transporturi*

# Îmbarcarea refuzată? Zbor anulat? Întârziere prelungită? Bagaj pierdut?

Atunci când călătoriți cu avionul, dreptul dumneavoastră de a călători confortabil și în siguranță cu avionul este protejat de Uniunea Europeană. Prin urmare, pasagerii transportului aerian se bucură de servicii de mai mare încredere și de o calitate mai bună.

## NEDISCRIMINARE

Sunteți protejat împotriva discriminării pe criterii legate de naționalitate, locul de reședință sau dizabilități atunci când cumpărați un bilet sau în timpul călătoriei.

## PERSOANE CU DIZABILITĂȚI ȘI PERSOANE CU MOBILITATE REDUSĂ

Conform legislației Uniunii Europene, în cazul în care aveți o dizabilitate sau mobilitate redusă sunteți protejat împotriva discriminării în perioada rezervării sau a îmbarcării. Transportatorii sau agenții lor nu vă pot refuza îmbarcarea decât în cazul în care mărimea navei sau a ușilor face îmbarcarea fizic imposibilă sau atunci când îmbarcarea nu respectă cerințele de siguranță stabilite.

Dacă vă este refuzată îmbarcarea din aceste motive, aveți dreptul la rambursarea costurilor sau la redirectionare. Transportatorul vă poate cere să fiți însoțit de o altă persoană care să vă poată oferi asistență. În această situație, Comisia recomandă ca locul să fie oferit în mod gratuit sau cu o reducere însemnată.

Aveți dreptul la asistență fără costuri suplimentare în toate aeroporturile din UE la îmbarcarea sau la părăsirea unei aeronave și în timpul zborului. Vă recomandăm să informați aeroportul, atunci când este posibil, despre nevoile dumneavoastră (de exemplu, dacă un câine-călăuză trebuie să călătorească cu dumneavoastră) cu cel puțin 48 de ore înainte de decolare. În cazul neinformării, asistenții vor trebui să depună toate eforturile justificate pentru a asigura asistența cerută.



## DREPTUL LA INFORMARE

Atunci când cumpărați un bilet pentru zboruri cu plecare din aeroporturile UE, trebuie să fiți informați despre termenii și condițiile aplicabile. Prețul final va trebui indicat în orice moment și trebuie să cuprindă defalcat tariful biletului, precum și orice taxe aplicabile, tarifele suplimentare și alte comisioane care nu pot fi evitate și sunt previzibile în momentul publicării. Suplimentele de preț opționale trebuie să fie oferite sub forma specificărilor „opt-in”. Companiile aeriene trebuie să vă informeze asupra drepturilor dumneavoastră atât la decolare, cât și în alte momente adecvate în timpul călătoriei.

Trebuie să fiți informați în avans cu privire la identitatea companiei aeriene care furnizează serviciul. Companiile aeriene considerate nesigure sunt supuse unei interdicții de exploatare în interiorul UE.

## ASISTENȚĂ ÎN CAZUL REFUZULUI ÎMBOARCĂRII, ÎNTÂRZIERILOR SAU ANULĂRIILOR

Aveți dreptul la asistență, cum ar fi hrană și băuturi răcoritoare, acces la mijloace de comunicare, cazare (dacă este necesar) și transport până la sau de la locul de cazare, în cazul în care îmbarcarea vă este refuzată sau dacă zborul dumneavoastră este anulat cu puțin timp înainte de decolare. În cazul unor întârzieri prelungite, asistența va fi oferită în cazul în care întârzierea este de:

- două ore sau mai mult pentru zboruri de maximum 1.500 km;
- trei ore sau mai mult pentru zborurile în interiorul Uniunii Europene mai lungi sau pentru alte zboruri cuprinse între 1.500 și 3.500 km;
- patru ore sau mai mult pentru zborurile în afara Uniunii Europene de peste 3.500 km.

## REDIRECȚIONARE SAU RAMBURSAREA COSTURILOR ÎN CAZUL REFUZULUI ÎMBOARCĂRII SAU ANULĂRIILOR

În cazul refuzului îmbarcării sau anulării zborului vi se va oferi posibilitatea de a alege între redirecționare sau rambursarea

integrală a prețului biletului. Redirecționarea va fi oferită în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cu plecare în cel mai scurt timp posibil sau prin reprogramarea zborului la o dată aleasă de dumneavoastră, fără costuri suplimentare. În mod alternativ, vi se poate oferi rambursarea prețului biletului și, dacă este cazul, transportul de întoarcere gratuit la punctul inițial de plecare cu prima ocazie posibilă (această opțiune este valabilă și pentru întârzierile prelungite la plecare de peste 5 ore).

Din momentul în care acceptați soluția rambursării, compania aeriană este scutită de orice alte obligații.

## COMPENSAȚII

Aveți dreptul la compensații între 125 și 600 EUR, în funcție de distanța zborului și de întârzierea la destinația finală.

Aveți dreptul la compensații, cu excepția cazului în care ați fost informat cu cel puțin 14 zile înainte de ziua plecării că zborul este anulat, vi s-a oferit un zbor alternativ cu un orar de zbor asemănător sau compania poate dovedi că zborul a fost anulat din motive excepționale.

## RĂSPUNDERE FAȚĂ DE PASAGERI ȘI BAGAJE

În conformitate cu anumite criterii și restricții, companiile aeriene pot fi trase la răspundere în caz de accident sau de deces în urma unui accident. De asemenea, ați putea avea dreptul la o despăgubire dacă bagajele dumneavoastră sunt pierdute, au sosit cu întârziere sau deteriorate (inclusiv echipamente de mobilitate).

Trebuie să depuneți o plângere adresată companiei aeriene în termen de 7 zile de la recepționarea bagajului, dacă a fost deteriorat, sau de 21 de zile, dacă bagajul întârzie.



## NU SUNTEȚI SATISFĂCUȚI DE MODUL ÎN CARE V-AU FOST RESPECTATE DREPTURILE?

1. Mai întâi contactați compania aeriană sau, pentru aspecte referitoare la persoane cu mobilitate redusă, aeroportul.
2. Faceți un rezumat al plângerii dumneavoastră – nu uitați să includeți orarul, datele referitoare la rezervări, detalii cu privire la orice persoană pe care ați contactat-o și copii ale documentelor relevante.
3. Nu uitați să păstrați o copie a documentelor și să acordați investigației o perioadă de timp rezonabilă.

Dacă nu sunteți satisfăcuți de răspunsul primit, puteți adresa o plângere autorității naționale competente de pe lista aflată pe ultima pagină a acestei broșuri. Acolo unde este posibil, plângerea trebuie depusă în țara în care a avut loc incidentul.



### → Pentru informații suplimentare:

Vizitați pagina de internet [europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel), descărcați aplicația mobilă pentru drepturile pasagerilor sau sunați la Europe Direct la 00 800 6 7 8 9 10 11\*. De asemenea, centrele europene ale consumatorilor vă pot oferi asistență: [ec.europa.eu/consumers/ecc](http://ec.europa.eu/consumers/ecc)

\* Informațiile primite sunt gratuite, la fel ca și cea mai mare parte a apelurilor telefonice (unii operatori și unele cabine telefonice și hoteluri taxează totuși aceste apeluri).

## AUTORITĂȚI NAȚIONALE COMPETENTE

### Austria

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie  
Tel.: +43 17116265/9204  
www.bmvit.gv.at

### Belgia

SPF Mobilité et Transports,  
Denied Boarding Authority  
Tel.: +32 (0)2 277 44 00  
www.mobilit.belgium.be

### Bulgaria

Министерство на транспорта,  
информационните технологии и съобщенията  
Tel.: +359 29371047  
www.caa.bg

### Cipru

Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας  
Tel.: +357 22404119  
www.mcw.gov.cy/dca

### Croația

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo  
Tel.: +385 12369300  
www.ccaa.hr

### Danemarca

Trafikstyrelsen  
Tel.: +45 72218800  
www.trafikstyrelsen.dk

### Estonia

Tarbijakaitseamet  
Tel.: +372 6201700  
www.tka.riik.ee

### Finlanda

Kuluttajariitalautakunta  
Tel.: +358 295665200  
www.kuluttajariita.fi

### Franța

Direction générale de l'aviation civile (DGAC),  
Mission du Droit des passagers  
Tel.: +33 158093845  
www.developpement-durable.gouv.fr

### Germania

Luffahrt-Bundesamt (LBA)  
Tel.: +49 5312355115  
www.lba.de

### Grecia

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας  
Tel.: +30 2108916150  
www.hcaa.gr

### Irlanda

Commission for Aviation Regulation  
Tel.: +353 16611700  
www.aviationreg.ie

### Italia

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile  
Tel.: +39 06445961  
www.enac.gov.it

### Letonia

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)  
Tel.: +371 67388624  
www.ptac.gov.lv

### Lituania

Civilinės aviacijos administracija  
Tel.: +370 52739038  
www.caa.lt

### Luxemburg

Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur  
Tel.: +352 24784112  
www.eco.public.lu

### Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority  
Tel.: +356 23952000  
www.consumer.gov.mt

### Olanda

Inspectie Leefomgeving en Transport  
Tel.: +31 884890000  
www.ilent.nl

### Polonia

Komisja Ochrony Praw Pasażerów  
Tel.: +48 225207484  
www.ulc.gov.pl

### Portugalia

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)  
Tel.: +351 (21)8423500  
www.inac.pt

### Regatul Unit

Civil Aviation Authority,  
Passenger Complaints Unit  
Tel.: +44 2074536888  
www.caa.co.uk

### Republica Cehă

Úřad pro civilní letectví  
Tel.: +420 225422726  
www.caa.cz

### România

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor  
Tel.: +40 213121275  
www.anpc.ro

### Slovenia

Slovenská obchodná inšpekcia  
Tel.: +421 258272103  
+421 258272140  
www.soi.sk

### Slovenia

Agencija za civilno letalstvo  
Tel.: +386 (0)12666600  
www.caa.si

### Spania

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
Tel.: +34 913968210  
www.seguridadaerea.es

### Suedia

Allmänna reklamationsnämnden  
Tel.: +46 850886000  
www.arn.se

### Ungaria

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Tel.: +36 14594800  
www.nfh.hu

