

DREPTURILE PASAGERILOR

ÎMBARCARE REFUZATĂ?

ZBOR ANULAT?

CURSĂ ÎN ÎNTÂRZIERE
PRELUNGITĂ?



Comaniile de transport aerian au obligația legală
să vă informeze cu privire la

DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ

ȘI LA LOCUL ÎN CARE PUTEȚI DEPUNE RECLAMAȚII



COMISIA
EUROPEANĂ



Refuzarea îmbarcării

Aveți dreptul să solicitați despăgubiri în valoare de 125 EUR până la 600 EUR, în funcție de distanța de zbor și de întârzierea produsă în urma redirectionării cursei.



Întârzierile prelungite

În cazul în care întârzierea este mai mare cinci ore, aveți dreptul să solicitați rambursarea costului biletului dar numai cu condiția renunțării la călătorie.



Anularea

Aveți dreptul să primiți despăgubiri bănești, cu excepția următoarelor situații: ați fost informat cu privire la anularea cursei cu 14 zile înainte, sau orarul cursei redirectionate este foarte apropiat de orarul inițial sau compania de transport aerian poate demonstra faptul că anularea zborului a fost determinată de motive speciale.



Asistența asigurată de către companiile de transport aerian

În funcție de împrejurări, în cazul în care îmbarcarea dumneavoastră este refuzată sau dacă cursa cu care călătoriți este anulată ori întârzie, aveți dreptul la asistență (asigurarea mesei, a mijloacelor de comunicare, a cazării peste noapte dacă este cazul). În cazul în care îmbarcarea dumneavoastră este refuzată sau dacă cursa cu care călătoriți este anulată, puteți alege între a vă continua călătoria sau a vi se rambursa costul biletului.

Mai multe informații, precum și o listă a autorităților naționale care răspund de respectarea acestor drepturi se găsesc la:
<http://apr.europa.eu>



Pasagerii cu mobilitate redusă

Pasagerii cu mobilitate redusă și persoanele cu handicap sunt protejate împotriva discriminării și, cu începere de la 26 iulie 2008, pot beneficia de o asistență corespunzătoare asigurată (în anumite condiții) în fiecare aeroport de pe teritoriul UE.



Identitatea companiilor de transport aerian

Trebuie să cunoașteți din timp identitatea operatorului cursei cu care călătoriți. Companiile de transport aerian care nu oferă condiții sigure de zbor sunt interzise sau sunt supuse unor restricții pe teritoriul Uniunii Europene. Aceste companii sunt prezentate la:

<http://air-ban.europa.eu>



Răspunderea

Companiile de transport aerian răspund pentru pagubele produse în urma întârzierii curselor (până la ± 4.800 EUR), pentru deteriorarea și pierderea bagajelor (până la ± 1.200 EUR) precum și pentru vătămările corporale sau decesele produse în urma accidentelor. Ele nu poartă însă această răspundere în cazul în care au luat toate măsurile posibile pentru a evita pagubele produse sau dacă s-au aflat în imposibilitatea luării unor astfel de măsuri.



Pachetele turistice

Operatorii de pachete turistice au obligația să prezinte informații corecte cu privire la biletele de vacanță rezervate, să respecte obligațiile contractuale și să asigure protecția pasagerilor în cazul insolvenței organizatorului.





Mai multe informații?

Sunați la numărul gratuit* din orice punct în care vă aflați pe teritoriul UE, în timpul programului de lucru (09:00 – 18:30 CET în zilele lucrătoare).

00 800 6 7 8 9 10 11

* Anumiți operatori de telefonie mobilă nu permit accesul la numerele cu prefixul 00 800 sau taxează aceste convorbiri. În unele cazuri, aceste convorbiri pot fi taxate dacă sunt efectuate de la un post telefonic public sau de la hotel.

Pentru apeluri din afara UE
(se aplică tarife normale):

(32-2) 299 96 96

<http://apr.europa.eu>

<http://air-ban.europa.eu>

Scopul acestei broșuri este exclusiv informativ. Toate revendicările și acțiunile în justiție formulate în caz de litigiu se vor baza în exclusivitate pe articolele de lege vizate. Acestea pot fi găsite în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Publicat de: Comisia Europeană,
Direcția Generală Energie și Transport,
BE-1049 Bruxelles.