

Srijin și consultanță
pentru consumatori
în Europa



Centrul European al Consumatorilor Romania



Zburați în siguranță cu noi

**Zboruri anulate, întârzieri, bagaje
pierdute sau deteriorate
– știți ce drepturi aveți când
călătoriți cu avionul?**



Cofinanțat de
Uniunea Europeană

Acest material a fost finanțat prin
Programul pentru Consumatori al Uniunii
Europene (2014-2020).



ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

www.anpc.gov.ro

Întârziere:

- Dacă întârzierea este de cel puțin două ore, aveți dreptul la mese gratuite și băuturi răcoritoare, plus două mesaje gratuite (telefon, fax sau e-mail), iar dacă întârzierea cuprinde o noapte, aveți dreptul la cazare gratuită și transport între aeroport și locul cazării.
- În cazul unei întârzieri de cel puțin cinci ore, puteți renunța la călătorie și veți primi banii înapoi.
- Dacă zborul ajunge la destinație cu o întârziere de trei ore sau mai mult, puteți avea dreptul la o compensație între 250 și 600 EUR, în funcție de distanță.

Anulare:

- Dacă zborul este anulat, compania aeriană trebuie să vă ofere două mesaje gratuite (telefon, fax sau e-mail), mese gratuite, băuturi răcoritoare, hotel și transport gratuit, în cazul în care aveți nevoie să stați noaptea.
- În plus, aveți posibilitatea de a alege între: restituirea costului total al zborului, în termen de șapte zile și redirectionarea la destinația finală, cu prima ocazie sau la o data ulterioară.
- În sfârșit, puteți avea dreptul la despăgubiri între 250 și 600 EUR, în funcție de distanță.

Nu aveți dreptul la despăgubiri, în cazul în care:

- Anularea sau întârzierea mai mare de trei ore este cauzată de împrejurări excepționale.
- Ați fost informat despre anulare cu două săptămâni înainte de data plecării sau ați fost informat în mai puțin de 14 zile, dar ați fost redirectionat în condiții apropiate de orarul inițial.

Bagaje pierdute sau deteriorate:

- Dacă bagajele au fost pierdute sau deteriorate aveți dreptul, în conformitate cu politica companiei aeriene, să primiți o despăgubire de până la 1.200 EUR/bagaj înregistrat. Trimiteți solicitarea companiei în termen de 7 zile, în cazul deteriorării, sau 21 de zile, în cazul întârzierii.
- Anunțați compania de incident imediat, chiar dacă cererea pentru compensații o trimiteți mai târziu.

Bd. Aviatorilor 72, Sector 1, 011865, București
office@eccromania.ro | Tel: + 40 21 307 67 62

www.eccromania.ro | www.facebook.com/ECC.Romania