



Ce drepturi ai atunci când ți s-a anulat zborul sau s-a pierdut bagajul?

Drepturile pasagerilor în transportul aerian sunt reflectate în Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012.

În ce condiții și la ce putem pretinde în cazul întârzierilor de zbor

Pasagerii în transportul aerian au dreptul la: informații cu privire la zbor sau eventualele rețineri, asistență și deservire, dar și compensații.

Compensațiile sunt obligatorii spre achitare de către compania aeriană dacă zborul întârzie peste timpul planificat pentru decolare cu minim:



2 ORE

în cazul zborurilor de peste
1500 de kilometri sau mai puțin;



3 ORE

sau mai mult

în cazul zborurilor de peste
1500 de kilometri sau mai puțin;
oricare alte zboruri cuprinse
între 1500 și 3500 de kilometri;



4 ORE

sau mai mult

pentru toate zborurile
care nu se încadrează
în primele 2 categorii.

Ce drepturi avem și ce putem face în cazul anulării zborului

Rambursare

în termen de șapte zile, a
întregului cost al biletului,
la prețul de achiziție;

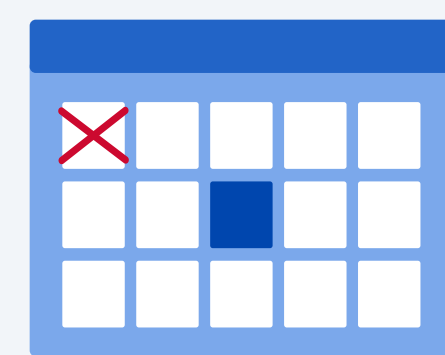


Redirecționare

în condiții de transport
comparabile, spre
destinația finală, cât
mai repede posibil sau

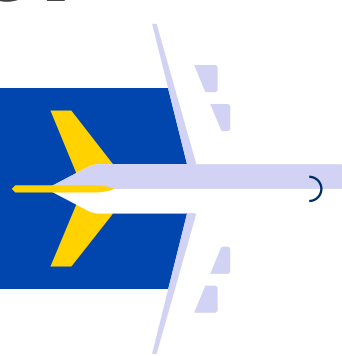
Redirecționare

în condiții de transport comparabile,
spre destinația finală, la o dată
ulterioară, la alegerea pasagerului,
sub rezerva existenței unor locuri
disponibile.



Valoarea compensațiilor

de la 250 – la 600 de euro



În anumite condiții, pasagerii au dreptul să primească o compensație de la 250 la 600 EUR, care poate fi redusă la jumătate când pasagerul este direcționat cu un zbor alternativ.

Compensarea meselor și cazării



În cazul anulării zborului,
pasagerilor trebuie să li se ofere
**asistență sub formă de mese
și băuturi răcoritoare**,
direct proporționale
cu timpul de așteptare.



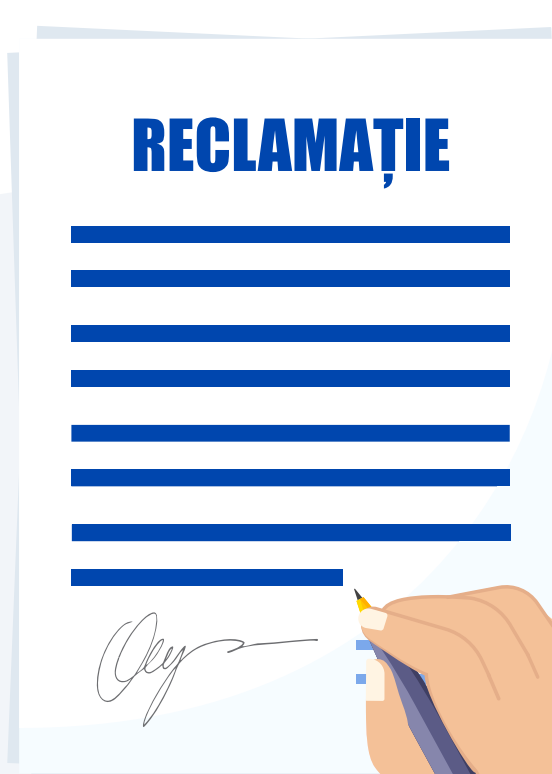
În cazul unei redirecționări
în care ora de plecare anticipată
este la cel puțin o zi după
plecarea programată,
pasagerii au dreptul
la **cazare hotelieră**.

Cum procedăm când ne pomenim cu bagaje pierdute sau deteriorate

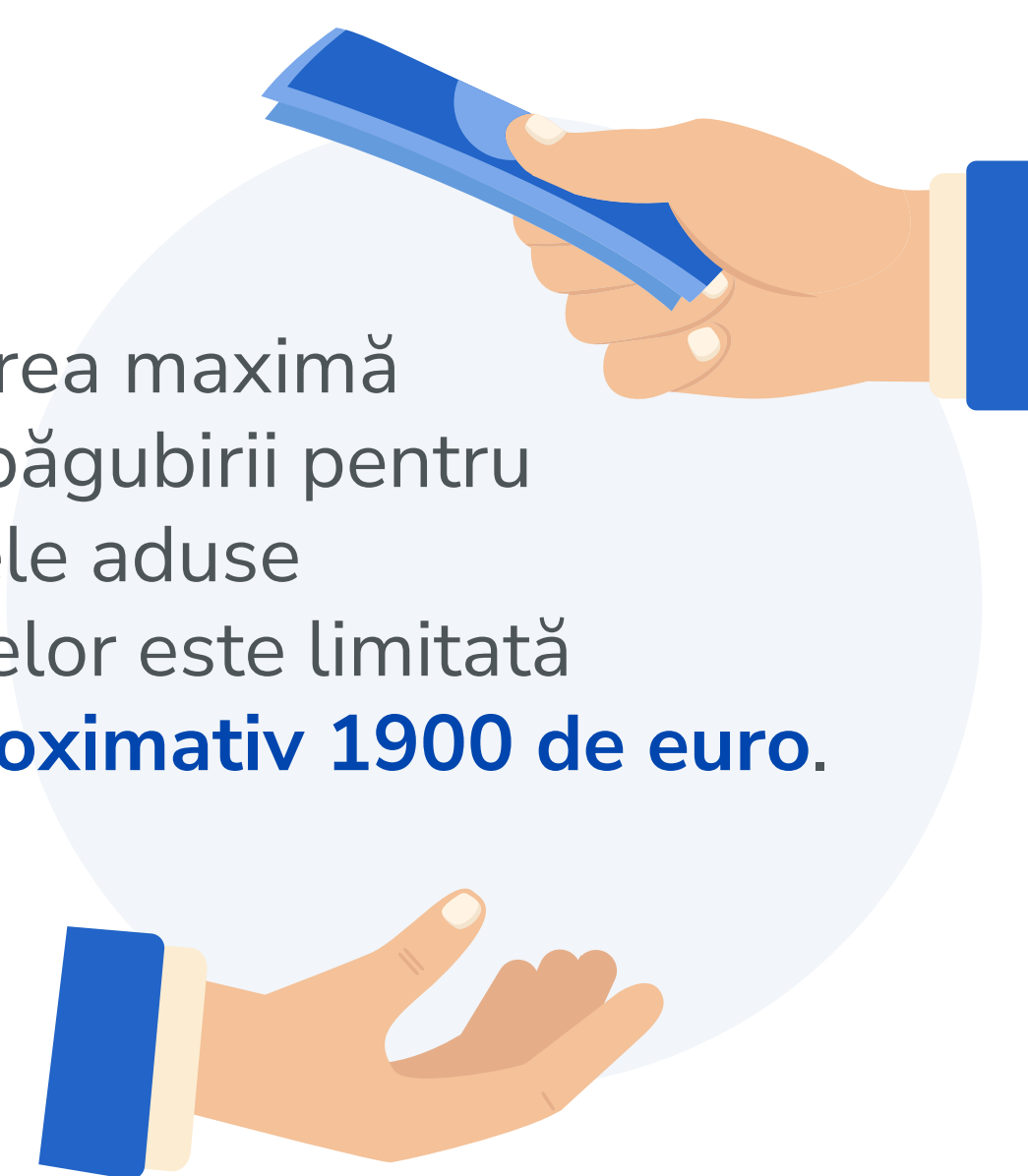
Pasagerul trebuie să se adreseze companiei aeriene cu care a călătorit, precum și reprezentanților biroului **"Lost and Found"**, înainte de a părăsi zona de sosire.



În conformitate cu politica companiei aeriene, pasagerul are dreptul de a primi o **despăgubire**, urmare a depunerii unei reclamații.



Valoarea maximă a despăgubirii pentru daunele aduse bagajelor este limitată la **aproximativ 1900 de euro**.



**DREPTURILE ENUNȚATE SUNT VALABILE ATÂT PENTRU ZBORURILE OPERATE
DIN REPUBLICA MOLDOVA, CÂT ȘI CĂTRE REPUBLICA MOLDOVA**