



1. Persoane cu handicap si persoane cu mobilitate redusa. In temeiul legislatiei UE, persoanele cu handicap si/sau cu mobilitate redusa sunt protejate impotriva discriminarii in cursul rezervarii si imbarcarii. Acestia au dreptul, de asemenea, la **asistenta** in aeroporturi (la plecare, la sosire si in tranzit) si la bordul aeronavelor. Pentru a facilita acordarea de asistenta, se recomanda sa trimiteti o notificare prealabila referitoare la nevoile dumneavoastra.

2. Refuz la imbarcare. In cazul in care pasagerilor li se refuza imbarcarea, aeronavele trebuie mai intai sa caute voluntari dispusi sa renunte la rezervarile lor in schimbul anumitor beneficii. In plus, operatorul de transport aerian trebuie, de asemenea, sa le ofere voluntarilor posibilitatea **alegerii intre o rambursare integrala si redirectionare**

Puteti avea dreptul la o **compensatie cuprinsa intre 125 € si 600 €** in functie de distanta zborului si de intarzierile inregistrate inainte de redirectionare. In cazul in care voluntarii aleg redirectionarea, compania aeriana trebuie, de asemenea, sa ofere

asistenta

daca este necesar, de exemplu: mancare, acces la un telefon, cazare la hotel pentru una sau mai multe nopti, dupa caz, si transport de la aeroport pana la locul de cazare.

3. Anularea zborului. Aveti dreptul, de asemenea, la o **compensatie** identica celei oferite atunci cand vi se refuza imbarcarea, cu exceptia cazului in care ati fost informat cu privire la anularea zborului cu cel putin 14 zile inainte sau ati fost redirectionat la ore apropiate orarului initial de zbor sau daca o companie aeriana poate dovedi ca anularea a fost cauzata de imprejurari extraordinare.

In plus, compania aeriana trebuie sa va ofere posibilitatea alegerii intre

- **rambursarea costului biletului** dumneavoastra in termen de sapte zile
- **redirectionarea**, in conditii de transport comparabile, spre destinatia finala
- si, daca este necesar, **deservire** (telefon, bauturi racoritoare, mancare, cazare, transport pana la locul de cazare)

4. Intarzieri prelungite. Aveti dreptul la **deservire de catre compania aeriana** (apeluri telefonice, bauturi racoritoare, masa, cazare, transport pana la locul de cazare), in cazul in care intarzierea este de:

- doua ore sau mai mult pentru zboruri de cel mult 1 500 km;

- trei ore sau mai mult pentru zborurile intracomunitare mai lungi sau pentru alte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 km;

- patru ore sau mai mult pentru zborurile extracomunitare de peste 3 500 km.

Dacă **intarzierea este mai mare de cinci ore** și va hotărâți să nu vă continuați călătoria, aveți dreptul, de asemenea, la **rambursarea costului biletului** și la un zbor de retur la punctul de plecare inițial.

Dacă ajungeți la destinația finală cu o **intarziere de trei ore sau mai mult**, puteți avea dreptul la o **compensatie** identică cu cea oferită atunci când zborul este anulat, cu excepția cazului în care compania aeriană poate dovedi că intarzierea a fost cauzată de circumstanțe extraordinare. În plus, companiile aeriene pot fi considerate răspunzătoare pentru prejudiciile care rezultă în urma intarzierilor.

5. Bagaje. Dacă bagajul este pierdut, deteriorat sau intarzie, puteți avea dreptul la o **compensatie de cel mult 1 220 €** aproximativ. Cu toate acestea, companiile aeriene nu pot fi considerate răspunzătoare dacă au luat toate măsurile rezonabile pentru a evita prejudiciile sau dacă luarea acestor măsuri era imposibilă.

În cazul **deteriorării bagajului**, trebuie să depuneți o **reclamatie la compania aeriană** în termen de șapte zile de la primirea bagajului dumneavoastră. În cazul intarzierii primirii bagajului, această perioadă este de cel mult 21 de zile.

6. Identitatea companiei aeriene. Trebuie să fiți informați în avans cu privire la identitatea companiei aeriene care furnizează serviciul. Companiile aeriene considerate nesigure sunt supuse unor interdicții sau restricții în interiorul Uniunii Europene. Lista acestora poate fi

consultata la:

[/transport/air-ban/](#)

7. Pachete de vacanta. Organizatorii si comerciantii cu amanuntul de pachete de vacanta sunt obligati sa ofere informatii precise, complete despre pachetele de vacanta rezervate. Acestia sunt obligati sa respecte **termenii contractuali** si sa **protejeze**

pasagerii in caz de insolventa.

Operatorii de turism trebuie sa ofere

informatii corecte

cu privire la vacanta rezervata, sa respecte obligatiile contractuale si sa protejeze pasagerii in cazul insolventei organizatorului.

8. Transparenta preturilor. Potrivit legislatiei europene, atunci cand dumneavoastra cumparati bilete pentru zboruri cu plecare de pe aeroporturi din UE, trebuie sa vi se explice clar conditiile aplicabile.

Pretul final care urmeaza sa fie platit trebuie **indicat in orice moment** si trebuie sa cuprinda tariful aplicabil, precum si toate tarifele, impunerile, tarifele suplimentare si alte comisioane aplicabile care nu pot fi evitate si sunt previzibile in momentul publicarii.

Ar trebui, de asemenea, sa vi se specifice **defalcat tariful, taxele** si in cele din urma, **alte tarife, impuneri, tarife suplimentare si comisioane**

Suplimentele de pret optionale trebuie sa fie comunicate in mod clar, transparent si lipsit de ambiguitate la inceputul oricarui proces de rezervare, iar acceptarea dumneavoastra trebuie sa se faca la alegerea dumneavoastra.