



PREZENTUL FORMULAR POATE FI UTILIZAT PENTRU A TRIMITE O PLÂNGERE UNEI COMPANII AERIENE ȘI/SAU ORGANISMULUI NAȚIONAL COMPETENT

Drepturile pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare, a declasării, a anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

### INSTRUCȚIUNI

- 1) *Pasagerii care consideră că au motive întemeiate pentru a depune o plângere împotriva unei companii aeriene<sup>1</sup> privind refuzul la îmbarcare, declasarea, anularea sau întârzierea prelungită a unui anumit zbor, trebuie mai întâi să adreseze această plângere companiei aeriene care operează zborul respectiv. În acest scop se poate utiliza prezentul formular. Vă rugăm să păstrați o copie a acestui formular.*
- 2) *În cazul în care compania aeriană nu vă răspunde în termen de 6 săptămâni de la primirea plângerii dumneavoastră sau în cazul în care nu sunteți satisfăcut de răspunsul respectiv, prezentul formular (se poate utiliza o copie a formularului original trimis companiei aeriene) trebuie trimis organismului național competent<sup>2</sup> din statul membru<sup>3</sup> în care a avut loc incidentul.*
- 3) *În cazul în care incidentul a avut loc pe un aeroport de plecare din afara Uniunii Europene, puteți contacta organismul național competent din statul membru de destinație.*
- 4) *Prezentul formular de plângere poate fi utilizat numai pentru cazurile de refuz la îmbarcare, de declasare, de anulare sau de întârziere prelungită a zborului.*
- 5) *Și alte tipuri de plângeri, precum recuperarea bagajelor, modificări ale orarului de zbor cu mai mult de 14 zile înainte de data călătoriei sau probleme legate de emiterea biletelor, trebuie trimise mai întâi companiei aeriene în cauză. În cazul în care nu primiți un răspuns sau dacă nu sunteți satisfăcut de răspunsul primit, puteți contacta, pentru indicații suplimentare, centrele europene ale consumatorilor<sup>4</sup> din orice stat membru.*
- 6) *Vă rugăm să completați acest formular cu majuscule.*

#### Plângere depusă de:

Prenume:

Nume:

Adresa:

Codul poștal, localitatea:

Țara:

E-mail:

Număr de telefon:

<sup>1</sup> „Regulamentul 261/2004 se aplică tuturor zborurilor cu plecare de pe orice aeroport din UE, operate de orice companie aeriană, și zborurilor cu destinație către orice aeroport din UE, operate de orice companie aeriană din UE”.

<sup>2</sup> Lista organismelor naționale competente și informații suplimentare referitoare la drepturile pasagerilor în UE sunt disponibile pe site-ul <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> sau Islanda, Norvegia, Elveția.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Plângere cu privire la zborul următor:**

Compania aeriană:	Numărul zborului:
Numărul biletului:	
Codul de rezervare:	
Aeroportul de plecare:	Aeroportul de sosire:
Aeroportul de legătură (dacă este cazul):	
Data zborului:	
Ora de decolare prevăzută:	Ora reală de decolare:
Ora de sosire prevăzută:	Ora reală de sosire:
Aeroportul (aeroporturile) unde a avut loc incidentul:	

**Informații cu privire la pasageri pentru zborul descris mai sus:**

Numele pasagerului	Vă rugăm să precizați dacă pasagerul este adult, copil sau sugar (sub 2 ani)	Vă rugăm să precizați dacă s-a solicitat asistență specială

Vă rugăm să citiți cu atenție definițiile de mai jos și să o marcați cu **[X]** pe cea aplicabilă acestei plângeri.

- „Întârzierea prelungită” are loc atunci când un zbor pleacă după ora de decolare prevăzută cu:
- i) cel puțin două ore, în cazul zborurilor efectuate pe o distanță de maxim 1500 km;
  - ii) cel puțin trei ore, în cazul zborurilor intracomunitare efectuate pe o distanță de minimum 1 500 km sau, în cazul altor zboruri, pe distanțe cuprinse între 1 501 și 3 000 km;
  - iii) cel puțin patru ore, în cazul tuturor celorlalte zboruri.
- „Anulare” înseamnă neefectuarea unui zbor care a fost programat anterior.
- „Refuzul la îmbarcare” înseamnă refuzul companiei aeriene de a transporta un pasager pe un zbor pentru care acesta deține o rezervare confirmată și pentru care s-a prezentat la ghișeul check-in și la poarta de îmbarcare cel târziu la ora recomandată de compania aeriană sau de agentul de turism (dacă ora nu era specificată, cel târziu cu 45 de minute înainte de ora de decolare prevăzută). Sunt excluse situațiile în care compania aeriană sau agentul acesteia au motive întemeiate să refuze îmbarcarea pasagerilor, precum motive de sănătate, de siguranță și/sau securitate sau de neconformitate a documentelor de călătorie.
- „Declasare” înseamnă că pasagerul a călătorit involuntar la o clasă de servicii inferioară celei pentru care deținea o rezervare confirmată.

Deținea (dețineau) pasagerul (pasagerii) o rezervare confirmată pentru zborul în cauză?

- DA  
 NU

S-a (s-au) prezentat pasagerul (pasagerii) la ghișeul check-in cel târziu la ora indicată de compania aeriană? (sau, dacă nu se indica ora, cel târziu cu 45 de minute înaintea orei de decolare publicate a zborului)?

- DA  
 NU

S-a (s-au) prezentat pasagerul (pasagerii) la poarta de îmbarcare înainte de ora indicată pe tichetul de îmbarcare?

DA

NU

A pus compania aeriană la dispoziția pasagerului (pasagerilor) informații privind drepturile acestuia (acestora)?

DA

NU

**Declar că toate informațiile comunicate în prezentul formular sunt adevărate și corecte din toate punctele de vedere și pentru toți pasagerii în cauză.**

**Semnătura (semnăturile) tuturor pasagerilor adulți:**

.....

### **ÎN CAZUL ÎNTÂRZIERII ZBORULUI:**

Ați primit asistență din partea companiei aeriene sau a agentului acesteia pe durata întârzierii prelungite?

DA

Ce fel de asistență ați primit?

Mese

Băuturi răcoritoare

Loc de cazare (hotel etc.) (în cazul în care a trebuit să rămâneți peste noapte din cauza întârzierii)

Transfer între aeroport și locul de cazare (în cazul în care a trebuit să rămâneți peste noapte din cauza întârzierii)

Facilități de comunicare (telefon, fax sau e-mail)

Alte servicii (vă rugăm să precizați): .....

NU

În cazul în care zborul a fost întârziat cu mai mult de 5 ore:

- A mai avut zborul vreo utilitate?

DA

NU

- Dacă răspundeți „nu” la întrebarea anterioară și în cazul în care vă începuserăți deja călătoria: vi s-a oferit un loc pe un zbor de întoarcere la primul punct de plecare?

DA

NU

- În cazul în care v-ați decis să nu continuați călătoria, vi s-a propus rambursarea biletului?

DA

biletul întreg

numai cupoanele de zbor neutilizate

NU

**ÎN CAZUL ÎN CARE ZBORUL A FOST ANULAT DE COMPANIA AERIANĂ:**

Ați fost informat de anularea zborului

- după ce ați ajuns la aeroport?
- înainte de a ajunge la aeroport?
  - cu mai puțin de 1 săptămână înainte de data de decolare prevăzută a zborului?
  - cu minimum 7 zile și maximum 2 săptămâni înainte de data de decolare prevăzută a zborului?
  - cu minimum 2 săptămâni înainte de data de decolare prevăzută inițial a zborului?
- Vi s-a propus un zbor alternativ?
  - DA
  - NU

Vi s-a comunicat motivul pentru care zborul dumneavoastră a fost anulat?

- DA  
Care a fost acest motiv?  
.....

NU

Ați primit asistență pe aeroport din partea companiei aeriene sau a agentului acesteia?

- DA  
Ce fel de asistență ați primit?
  - Mese
  - Băuturi răcoritoare
  - Loc de cazare (hotel etc.) (în cazul în care a trebuit să rămâneți peste noapte din cauza anulării)
  - Transfer între aeroport și locul de cazare (în cazul în care a trebuit să rămâneți peste noapte din cauza anulării)
  - Facilități de comunicare (telefon, fax sau e-mail)
  - Alte servicii (vă rugăm să precizați): .....
- NU

Ați primit despăgubiri financiare pentru această anulare?

- DA  
Suma: ... ..EUR

NU

Vi s-a oferit posibilitatea de a opta pentru rambursare SAU pentru redirectionare spre destinația finală?

- DA
  - Am optat pentru rambursare
    - Mi-a fost rambursat prețul întreg al biletului
    - Mi-au fost rambursate cupoanele de zbor neutilizate [vă rugăm să precizați]
  - Am optat pentru redirectionare  
.....
- NU
  - Mi s-a propus doar rambursarea
  - Mi s-a propus doar redirectionarea spre destinația finală [vă rugăm să precizați]

**ÎN CAZUL ÎN CARE V-A FOST REFUZATĂ ÎMBARCAREA ÎMPOTRIVA VOINTEI DUMNEAVOASTRĂ:**

A făcut compania aeriană apel la voluntari?

- DA
- NU
- Nu știu

V-ați oferit să renunțați în mod voluntar la rezervarea dumneavoastră?

- DA în acest caz, întrebările de mai jos nu se aplică
- NU în acest caz, vă rugăm să răspundeți la întrebările următoare

V-a refuzat compania aeriană îmbarcarea din motive de siguranță, securitate, sănătate sau de neconformitate a documentelor de călătorie?

- DA
- NU
- Nu știu

V-ați prezentat la poarta de îmbarcare cel târziu la ora indicată pe tichetul de îmbarcare?

- DA
- NU

Ați primit asistență din partea companiei aeriene sau a agentului acesteia după refuzul la îmbarcare?

- DA  
Ce fel de asistență ați primit?
  - Mese
  - Băuturi răcoritoare
  - Loc de cazare (în cazul în care a trebuit să rămâneți peste noapte din cauza refuzului la îmbarcare)
  - Transfer între aeroport și locul de cazare (în cazul în care a trebuit să rămâneți peste noapte din cauza refuzului la îmbarcare)
  - Facilități de comunicare (telefon, fax sau e-mail)
  - Alte servicii (vă rugăm să precizați): .....
- NU

Ați primit despăgubiri financiare după refuzul la îmbarcare împotriva voinței dumneavoastră?

- DA  
Suma: ... .....EUR

- NU

Vi s-a oferit posibilitatea de a opta pentru rambursare SAU pentru redirecționare spre destinația finală?

- DA
  - Am optat pentru rambursare
    - Mi-a fost rambursat prețul întreg al biletului
    - Mi-au fost rambursate cupoanele de zbor neutilizate
  - Am optat pentru redirecționare:  
.....
- NU

- Mi s-a propus doar rambursarea
- Mi s-a propus doar redirecționarea spre destinația finală [vă rugăm să precizați]

**ÎN CAZUL DECLASĂRII:**

Am avut rezervare la:

- clasa I
- clasa business

În realitate am călătorit la:

- clasa business
- clasa economy

Ați primit o rambursare ca urmare a acestei declasări?

- DA

Suma: ... ..EUR

- NU

Care a fost prețul biletului? .....