

Drepturile pasagerilor

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE au stabilit drepturile pasagerilor care calatoresc pe calea aerului. Aici veti gasi principalele articole care apara interesele pasagerilor.

Regulamentul (CE) n° 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 de februarie 2004, este in vigoare din 17 februarie 2005, si stabilește normele comune pentru companiile aeriene in ceea ce priveste sistemul de compensare si asistenta acordata pasagerilor in caz de refuz la imbarcare, anulari sau intarzieri prelungite a unui zbor.

Prezentul regulament se aplică:

- Pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul; precum și pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul
- Pasagerii trebuie să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și să se prezinte personal pentru înregistrare, - în condițiile stipulate și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul de transport aerian, tour operator sau un agent de voiaj autorizat sau, în cazul în care ora nu este indicată,
- nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate.

Operatorii de transport aerian acordă prioritate transportării persoanelor cu mobilitate redusă și a însoțitorilor acestora sau a câinilor utilitari însoțitori certificați, precum și a copiilor fără însoțitor.

1. Refuzul la imbarcare

În cazul în care într-un zbor vor exista mai mulți pasageri cu rezervari confirmate decat locuri disponibile, atata timp cat au efectuat formalitatile de inregistrare in intervalul de timpul stabilit, compania aeriana va face un apel la voluntari dispuși să renunțe la rezervările lor în schimbul unor indemnizații acordate în condițiile care urmează a fi convenite între pasagerul respectiv și operatorul de transport aerian. Voluntarii sunt asistați în conformitate cu articolul 1.2, asistența fiind oferită pe lângă indemnizațiile menționate în prezentul alineat.

În cazul în care numărul voluntarilor este insuficient pentru a permite imbarcarea celorlalți pasageri cu rezervări, operatorul de transport aerian poate să refuze imbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora.

În cazul în care pasagerilor li se refuză imbarcarea împotriva voinței lor, operatorul de transport aerian le acordă imediat despăgubiri și le oferă asistență. Cand exista un motiv justificat pentru a refuza imbarcarea, pasagerul nu va avea dreptul la compensație sau asistență. Imbarcarea poate fi refuzata cand se incalca oricare dintre prevederile descrise in conditiile de calatorie Blue Air (Refuz sau Limitare de Transport).

1.1. Compensatii pentru Refuzul la imbarcare

Compensația menționată la alineatul (1) se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii. Inițierea procesului de acordare a compensațiilor se face completand o cerere scrisa la aeroport sau prin secțiunea de contact din site-ul www.flyblueair.com.

In cazul in care refuzul la imbarcare s-a efectuat impotriva voinței pasagerului, transportatorul aerian trebuie sa compenseze pasagerului in funcție de distanța între punctul de plecare și de sosire, care se măsoară prin metoda rutei ortodromice:

A) Zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin	250 EUR
B) Zborurile intracomunitare de peste 1500 kilometri și pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri	400 EUR
C) Restul zborurilor care nu intra sub incidența punctelor A sau B	600 EUR

1.2. Asistența pentru refuzul la imbarcare

Pasagerul poate sa aleaga intre:

- Redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.
- Rambursarea, în termen de șapte zile, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului.

Adițional, pasagerul va primi in mod gratuit:

- Mese și băuturi răcoritoare, direct proporțional cu timpul de așteptare
- Două apeluri telefonice gratuite și posibilitatea de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.
- Cazare hotelieră — în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau sau daca este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager. Se va asigura de asemenea si transportul dintre aeroport și locația cazării (hotel sau altele).

2. Anularea zborului

2.1. Prevederile in caz de anulare

Operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în cazul în care:

-poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor rezonabile (instabilitate politică, condiții meteorologice incompatibile cu desfășurarea zborului în cauză, riscuri legate de siguranță, deficiențe neprevăzute care pot afecta siguranța zborului și greve care afectează operațiunile operatorului de transport aerian).

- pasagerii sunt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;

- pasagerii sunt informați despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută inițial și să ajungă la destinația finală cu mai puțin de patru ore după ora de sosire initiala;

- pasagerii sunt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală cu mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută. Dacă nu se îndeplinește nici una dintre aceste circumstanțe, pasagerii cu rezervările confirmate pentru un zbor care a fost anulat, au dreptul la:
250 EUR pentru zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin
400 EUR pentru zborurile intracomunitare de peste 1500 kilometri și pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri
600 EUR pentru zborurile de peste 3500 kilometri

Atunci când pasagerilor li se oferă redirectionarea spre destinația finală cu un zbor alternativ, a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial cu mai mult de:

- (a) două ore, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin sau
 - (b) trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1500 kilometri și pentru toate celelalte zboruri cuprinse între 1500 și 3500 kilometri sau
 - (c) patru ore, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b)
- operatorul de transport aerian poate reduce cu 50 % compensația menționată mai sus.

Compensația se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii. Inițierea procesului de acordare a compensațiilor se face completând o cerere scrisă la aeroport sau prin secțiunea de contact din site-ul www.flyblueair.com.

2.2. Asistenta pentru anularea zborului

Pasagerul poate să aleagă între următoarele variante:

- redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.
- rambursarea, în termen de șapte zile, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului.

Adițional, pasagerul va primi în mod gratuit:

- Mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare;
- Două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.
- Cazare hotelieră — în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau — în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager precum și transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

3. Întârzierea zborului

3.1. Asistenta în cazul intarzierii

Cand Blue Air prevede o intarziere de:

- două ore sau mai mult, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin
- trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1500 kilometri și pentru toate celelalte zboruri cuprinse între 1500 și 3500 kilometri
- patru ore sau mai mult, pentru restul zborurilor

Pasagerii vor primi în mod gratuit:

- Mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare;
- Două apeluri telefonice gratuite și posibilitatea de a trimite gratuit mesaje telex, fax sau e-mail.
- Cazare hotelieră — în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau — în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager precum și transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

În cazul în care întârzierea este de peste cinci ore, pasagerul poate să aleagă rambursarea, în termen de șapte zile, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului.

Pasagerilor unui zbor intarziat au dreptul la compensatii conform celor dispuse în CE 261/2004 când aceasta depășește trei ore, adică, în cazul în care sosesc la destinația finală mai târziu cu trei ore sau mai mult în comparație cu ora de decolare prevăzută inițial de către transportatorul aerian. Totuși, pasagerii nu sunt îndreptățiți să primească despăgubiri dacă transportatorul aerian poate face dovada că aceasta întârziere a fost cauzată de circumstanțe excepționale, care nu au putut fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate, și care nu depind de transportatorului aerian.

În caz de întârziere, transportatorul aerian trebuie să compenseze pasagerului în funcție de distanța între punctul de plecare și de sosire, care se măsoară prin metoda rutei ortodromice:

A) Zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin	250 EUR
B) Zborurile intracomunitare de peste 1500 kilometri și pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri	400 EUR
C) Restul zborurilor care nu intra sub incidența punctelor A sau B	600 EUR

Compensația se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii. Inițierea procesului de acordare a compensațiilor se face completând o cerere scrisă la aeroport sau prin secțiunea de contact din site-ul www.flyblueair.com.

Organismul național cu competențe în rezolvarea oricărei plângeri în eventualitatea refuzului la îmbarcare, a declasării, a anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 este:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Adresa: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1

Program de lucru: luni - joi: 08:00 - 16:30 / vineri: 08:00 - 14:00.

Fax: 021.314.34.62

Pentru a depune o reclamație în format electronic vă rugăm să completați

formularul de sesizare online la <https://www.anpc.ro>

0903 760 130

Lu-Du: 08:00 - 18:00;

Tarif 0,60 €/min

www.flyblueair.com