

*Conditii de Calatorie in vigoare incepand cu data de 8 Iunie 2022*

**SUMAR:**

<b>I. DEFINITII</b> .....	2
<b>II. APLICABILITATE</b> .....	11
<b>III. BILETELE DE CALATORIE SI REZERVAREA ACESTORA</b> .....	12
<b>IV. TARIFE, TAXE SI REGULI TARIFARE</b> .....	18
<b>V. DATELE CU CARACTER PERSONAL ALE PASAGERULUI</b> .....	23
<b>VI. CONEXIUNI</b> .....	24
<b>VII. CHECK-IN-UL</b> .....	25
<b>VIII. IMBARCAREA</b> .....	30
<b>IX. REFUZUL LA IMBARCARE</b> .....	31
<b>X. CATEGORII DE PASAGERI CARE NECESITA ASISTENTA SPECIALA</b> .....	33
<b>XI. BAGAJUL</b> .....	38
<b>XII. ORARUL ZBORURILOR, MODIFICAREA ZBORURILOR, ANULAREA ZBORURILOR</b> .....	51
<b>XIII. RAMBURSAREA</b> .....	53
<b>XIV. VOUCHER DE CALATORIE / RAMBURSAREA IN BLUE AIR WALLET</b> .....	54
<b>XV. SECURITATEA LA BORDUL AERONAVEI</b> .....	55
<b>XVI. FORMALITATILE ADMINISTRATIVE</b> .....	57
<b>XVII. RASPUNDEREA PENTRU DAUNE</b> .....	60
<b>XVIII. EXONERAREA DE RASPUNDERE</b> .....	64
<b>XIX. PROCEDURA SOLUTIONARII RECLAMATIILOR / SOLICITARILOR REFERITOARE LA BAGAJE PIERDUTE, INTARZIATE SAU DETERIOARATE</b> .....	64
<b>XX. PROCEDURA SOLUTIONARII RECLAMATIILOR / SOLICITARILOR REFERITOARE LA CERERILE DE ACORDARE A COMPENSATIILOR / DESPAGUBIRILOR</b> .....	66

<b>XXI. SERVICII SUPLIMENTARE CONTRACTATE CU AJUTORUL TRANSPORTATORULUI AERIAN.....</b>	<b>70</b>
<b>XXII. CLAUZE FINALE.....</b>	<b>71</b>

## **CONDITIILE DE CALATORIE BLUE AIR**

### **CAPITOLUL I. DEFINITII**

“**0B**” reprezinta codul de indentificare IATA al Companiei Blue Air.

“**Abonament anual Blue Benefits**” reprezinta compilarea ofertelor speciale, bazata pe si in conformitate cu Conditiiile de Calatorie si Conditiiile specifice mentionate pe website-ul Companiei, care da dreptul titularului si membrilor abonamentului anual sa beneficieze de anumite beneficii.

“**Agent autorizat**” inseamna persoana fizica sau juridica autorizata de lege, care are un acord cu operatorul de transport aerian, sa reprezinte pasagerul in vanzarea serviciilor de transport aerian.

“**Aplicatia mobila**” inseamna aplicatia mobila oficiala Blue Air, pusa la dispozitia pasagerilor de catre Blue Air pentru a le permite acestora sa efectueze rezervari/plati/introduce date personale online precum si pentru ca pasagerii sa poata afla informatii cu privire la produsele si serviciile oferite de Blue Air.

“**Articole interzise**” inseamna arme, explozivi sau alte dispozitive, articole sau substante periculoase interzise de legislatia internationala, precum si orice alte obiecte interzise de catre operatorul de transport aerian.

“**Bagaj**” inseamna bunurile si obiectele personale care insotesc pasagerii pe durata calatoriei, acestea putand fi transportate fie ca bagaj de cala, fie ca bagaj de cabina.

“**Bagaj de cala**” inseamna bagajul pe care transportatorul aerian s-a angajat sa il preia in custodie, atasandu-i o eticheta de indentificare / tag.

“**Bagaj de cabina**” inseamna orice bagaj, pe care pasagerul are dreptul sa il imbarce in cabina, si care ramane in custodia pasagerului pe toata durata calatoriei.

“**Bilet de calatorie**” reprezinta titlul de calatorie achitat integral, identificabil prin codul de rezervare sau reprezentat prin biletul electronic, in functie de sistemul de rezervari utilizat, in care sunt consemnate numele si prenumele pasagerului/lor, codul rezervarii, itinerariul, data si ora plecarii, tariful si eventualele taxe percepute, precum si alte informatii relevante efectuarii calatoriei.

“**Bilet electronic**” inseamna itinerariul in scris de Blue Air sau in numele Blue Air in cupoanele electronice, care contin date referitoare la numele pasagerului, ruta pe care urmeaza sa calatoreasca, numarul zborului, data zborului, tariful si eventualele taxe percepute.

“**BLA**” reprezinta codul de identificare ICAO al Companiei Blue Air.

“**Blue Air Aviation / Blue Air**” inseamna compania / operatorul de transport aerian titulara a unei licente de functionare valabila cu sediul social in Sos. Bucuresti – Ploiesti, nr. 42 – 44, Complex Baneasa Business & Technology Park, Cladirea A, Aripa A1, Etajele 3 si 4, Sector 1, Bucuresti, Romania.

“**Blue Air Wallet**” inseamna cea mai rapida si inovatoare modalitate de rambursare, prin intermediul careia Blue Air ofera clientilor posibilitatea de a primi rambursarea sub forma unui credit incarcat in contul Blue Air, pe care acestia din urma pot sa il utilizeze achizitionand produse si/sau servicii direct de pe website-ul Companiei.

“**Call Center**” reprezinta centrul de rezervari si suport de informatii, care este disponibil la numerele de telefon indicate pe website-ul Companiei, respectiv [www.flyblueair.com](http://www.flyblueair.com).

“**Cartea de imbarcare**” reprezinta documentul imprimat sau electronic prevazut cu un cod de bare, eliberat de catre sistemul de check-in (DCS / Departure Control System), in urma efectuarii procedurii de check-in, fie online, fie la aeroport, document in baza caruia este permisa imbarcarea. Pasagerul are obligativitatea de a pastra contramarca cartii de imbarcare pana la parasirea aeroportului de destinatie.

“**Charter**” reprezinta o intelegere contractuala prin care o entitate (agentie / firma) inchiriaza operarea unei aeronave de catre o companie de transport aerian pe o anumita ruta, intr-un anumit orar.

“**Check-in**” reprezinta procedura pentru inregistrarea pasagerilor si a eventualelor bagaje ale acestora, emiterea cartii de imbarcare (boarding pass) si eventualelor etichete de bagaje, pe un anumit zbor, in conformitate cu serviciile rezervate si achitate de catre pasager in modul si in intervalul de timp specificat de catre transportator.

“**Check-in online**” reprezinta procedura, efectuata prin intermediul website-ului Companiei, pentru inregistrarea pasagerilor si a eventualelor bagaje ale acestora, emiterea cartii de imbarcare (boarding pass) pe un anumit zbor, in conformitate cu serviciile rezervate si achitate de catre pasager.

“**Clasa tarifara**” reprezinta nivelul tarifului unui bilet de calatorie disponibil la momentul interogarii sistemului de rezervari Blue Air.

“**Codul de rezervare / PNR – passenger name record**” reprezinta codul unic de date sub forma unui cod alfanumeric format din 6 (sase) caractere pe care pasagerul sau agentul autorizat l-a obtinut la finalizarea operatiunii de rezervare a biletului de calatorie. PNR-ul este valabil numai pentru identificarea rezervarii in sistemul de rezervari pentru zborul solicitat. Datele din PNR contin atat detalii referitoare la calatoria pasagerului (data calatoriei, itinerariul), cat si informatii personale (detaliile de contact ale pasagerului). Datele din PNR pot fi utilizate in baza legilor in vigoare.

“**Code-share**” reprezinta o intelegere comerciala prin care o companie aeriana isi plaseaza codul de identificare pe un zbor operat de o alta companie aeriana si vinde bilete pentru acel zbor.

“**Conexiuni**” reprezinta legatura dintre 2 (doua) sau mai multe segmente de zbor, efectuate intr-un singur sens, achizitionate de catre pasager si mentionate intr-un bilet de calatorie.

“**Conventie**” reprezinta oricare dintre urmatoarele instrumente:

- a) Conventia de la Varsovia (1929);
- b) Conventia de la Montreal (1999);
- c) Conventia de la Tokyo (1963);

- d) Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004;
- e) Comunicarea Comisiei privind Orientarile interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului (2016/C 214/04);
- f) Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Parlamentului European si al Consiliului din 09 octombrie 1997;
- g) Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European si al Consiliului;

Trimiterile catre reglementarile internationale, reglementarile europene si reglementarile nationale se considera ca includ si orice modificare, amendament, rectificare sau reactualizare a acestora.

“**Cupon electronic**” inseamna acea portiune din biletul de calatorie, care indica segmentul de zbor pe care pasagerul urmeaza a calatori, care este stocat in format digital in sistemul de rezervari computerizat al transportatorului.

“**Date cu caracter personal**” inseamna orice informatii referitoare la o persoana fizica identificata sau identificabila (“persoana vizata”); o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, in mod direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare (spre exemplu: nume, numar de identificare, date de localizare, identificator online, numar / serie a actului de identitate, data de expirare a actului de identitate, etc.), sau prin referire la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

“**Daune**” reprezinta prejudiciul cauzat de vatamarea corporala sau decesul unui pasager, pierderea, deteriorarea sau furtul bagajului de cala, lipsa din continut al acestuia sau alt fel de dauna care reiese sau care are legatura cu transportul sau alte servicii secundare ale operatorului de transport aerian.

“**Daune provocate de catre pasager**” reprezinta prejudiciul cauzat de catre pasager, operatorului de transport aerian.

“**DEPA**” inseamna persoana asupra careia s-a emis un ordin de deportare, care este insotita de catre o escorta speciala a autoritatilor din statul respectiv.

“**DEPU**” înseamnă persoana asupra căreia s-a emis un ordin de deportare, care nu este însoțită de către o escortă specială.

“**DST / SDR**” înseamnă un drept special de tragere fiind moneda virtuală a Fondului Monetar Internațional. Valoarea DST se bazează pe un cos de cinci valute importante - dolarul american, euro, renminbi chinezi, yenul japonez și lira sterlină britanică.

“**Escala**” reprezintă punctul (cu excepția punctului de îmbarcare și debarcare) menționat în orarul de zbor ca oprire planificată în cadrul itinerarului.

“**Eticheta de identificare a bagajului / Tag**” – reprezintă documentul emis de către persoana autorizată de către transportatorul aerian având ca unic scop identificarea bagajului de cală, compusă din 2 (două) părți (una atașată bagajului, alta detașabilă și înmănată pasagerului) ce conține informații precum: nume pasager, dată, zborul, destinația, numărul de piese de bagaj înregistrate, greutatea bagajului.

“**Eticheta de Raspundere limitata**” – reprezintă eticheta de identificare a bagajului ce se atașează bagajelor fragile, deteriorate, voluminoase, ambalate în mod necorespunzător, înregistrate cu întârziere sau supradimensionate, ce vor fi acceptate pentru transport numai în cazul în care poartă eticheta pentru bagaje cu “răspundere limitată”. Compania Blue Air nu va fi considerată responsabilă pentru acestea.

“**EURO / EUR**” reprezintă unitatea valutară adoptată de către Comunitatea Europeană în concordanță cu art. 118 și art. 123 din Tratatul instituind o Comunitate Europeană, fiind moneda oficială a Zonei Euro.

“**Extrasezon**” reprezintă perioada de timp din afara sezonului turistic.

“**Familia tarifara**” reprezintă pachetul de servicii care formează biletul de călătorie.

“**Forta majora**” reprezintă acele circumstanțe neobisnuite și neprevăzute, care nu pot fi controlate de către pasager sau de către operatorul de transport aerian, ale căror consecințe nu au putut fi evitate chiar dacă s-au luat toate măsurile de precauție posibile.

“**Grup**” reprezintă un număr de minim 10 (zece) pasageri călătorind împreună pe o rută prestabilită, în baza unui contract încheiat cu operatorul de transport aerian.

“**Infant**” reprezintă persoana cu vârsta cuprinsă între 0 (zero) și 24 (douăzeci și patru) de luni neimplinită la data călătoriei, caruia nu i se poate atribui un loc în avion; acesta poate călători numai însoțit de către un adult, care trebuie să îl țină în brațe. Blue Air acceptă transportul unui singur copil per însoțitor adult, iar calitatea de copil trebuie să existe la data efectivă a călătoriei.

“**Itinerariu**” reprezintă o informare asupra serviciilor de transport aerian, eliberată pasagerului ca urmare a efectuării rezervării, care conține numele și detaliile zborului (locul de plecare, locul de sosire și locul de oprire, dacă acestea există), ora de plecare, ora de sosire, numărul locului (în cazul în care acesta a fost achiziționat), precum și referiri la Condițiile de Călătorie.

“**Marketing carrier**” reprezintă Compania sau Companiile care vând bilete de călătorie pentru un zbor, pe care nu îl operează în mod efectiv, în baza unui acord code-share.

“**Membru al echipajului**” înseamnă o persoană angajată de către Blue Air să execute sarcini la bordul unei aeronave, în conformitate cu procedurile aeronautice.

“**Minor neînsoțit**” reprezintă orice persoană cu vârsta cuprinsă între 6 (șase) și 14 (paisprezece) ani la data efectivă a călătoriei, care călătorește neînsoțită de către un adult, în conformitate cu legislația în domeniu. În cazul cetățenilor români, limita maximă de vârstă a minorului neînsoțit este de 18 (optăsprezece) ani.

“**Off block**” reprezintă momentul la care aeronava începe să se deplaseze sub propria putere, fie de la o poartă de îmbarcare, fie de la un stand de parcare, în vederea decolării.

“**On block**” reprezintă momentul în care aeronava ajunge la o oprire finală, fie la o poartă de debarcare, fie la un stand de parcare, după aterizare.

“**Operating carrier**” reprezintă Compania aeriană care operează efectiv zborul (cel care furnizează aeronava, echipajul și serviciile de handling de la sol), în cadrul unui acord code-share.

“**Pagina de internet**” înseamnă pagina oficială de internet [www.flyblueair.com](http://www.flyblueair.com) pusă la dispoziția pasagerului de către Blue Air, pentru ca pasagerul să poată efectua rezervări / plăți / introducerea de date personale online precum și pentru ca pasagerul să poată afla informații referitoare la serviciile oferite de către Blue Air.

“**Pasager**” inseamna persoana, ne-membru al echipajului de zbor, care detine un titlu de calatorie valabil, care calatoreste cu consimtamantul operatorului de transport si care detine un loc la bordul aeronavei.

“**Persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusa**” inseamna orice persoana care intampina dificultati ca urmare a unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), a unor tulburari emotionale sau cognitive, a dificultatilor legate de varsta inaintata sau a oricarei alte cauze de handicap, persoana a carei situatie necesita atentia cuvenita si adaptarea serviciilor general disponibile la necesitatile particulare ale acesteia.

“**PIR**” inseamna raport de constatare a neregularitatii proprietatii (Property Irregularity Report) si reprezinta notificarea de intarziere sau deteriorare a bagajului de cala inregistrata la biroul de Asistenta Bagaje, inaintea parasirii zonei benzilor de bagaje din aeroportul de sosire. PIR-ul reprezinta o parte indispensabila a unui dosar de reclamatie referitor la bagaje.

“**Prelucrarea Datelor cu caracter personal**” inseamna orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea datelor cu caracter personal.

“**Pret**” inseamna suma de bani pe care trebuie sa o achite cumparatorul pentru achizitionarea unui serviciu Blue Air; pretul este compus din tarif si taxele obligatorii / suplimentare.

“**Reclamatia**” reprezinta sesizarea transmisa de catre pasager adresata transportatorului aerian, in formatul, modalitatea, termenul si la adresa indicate de catre acesta din urma, prin care pasagerul exprima o nemultumire referitoare la serviciile oferite de catre transportatorul aerian.

“**Reguli tarifare**” reprezinta conditiile de efectuare a serviciilor corespunzatoare tarifelor, taxelor obligatorii si taxelor suplimentare, achitate de catre pasager catre operatorul de transport aerian.

“**Ruta**” inseamna traseul pe unul sau mai multe segmente de zbor, urmat de catre aeronava, din locul de plecare pana la destinatia finala.



“**Segment de zbor**” reprezinta un singur zbor, efectuat intre 2 (doua) puncte (aeroporturi), cu aceeasi aeronava, avand acelasi numar de zbor.

“**Servicii speciale**” reprezinta serviciile de asistenta a pasagerilor ce necesita atentie speciala (persoane cu mobilitate redusa, minori neinsotiti, etc).

“**Servicii suplimentare**” reprezinta orice produse si servicii de care poate beneficia pasagerul in legatura cu transportul aerian, altele decat transportul aerian, dar conexe acestuia, servicii ce pot fi oferite de catre Blue Air sau de catre furnizori terti (spre exemplu, transportul bagajului de cala, al echipamentelor sportive, al animalelor de companie, serviciul extra leg room, alimentatie, servicii hoteliere, servicii de transport rutier, etc.).

“**Serviciul Blocare Tarif**” reprezinta un serviciu prin care pasagerul poate beneficia de blocarea pretului pentru zborul selectat pentru o perioada de maximum 48 (patruzeci si opt) de ore.

“**Serviciul Flex**” reprezinta serviciul special care ofera pasagerilor posibilitatea de a schimba data zborului rezervat pentru orice alta data de calatorie disponibila, acordandu-le acestora mai multa libertate atunci cand isi planifica calatoriile.

“**Serviciul Imbarcare Prioritara**” reprezinta un serviciu prin care pasagerul poate beneficia atat de prioritate la imbarcarea in avion fata de ceilalti pasageri, cat si de un bagaj de cabina suplimentar, avand greutatea de 10 kg si dimensiunile de 55 cm x 40 cm x 20 cm.

“**Sezon de varf**” reprezinta perioada de timp aferenta sezonului turistic.

“**Solicitare**” reprezinta cererea adresata transportatorului aerian de catre pasager, prin care acesta din urma solicita transportatorului aerian informatii referitoare la serviciile oferite.

“**Spoilage fee**” reprezinta valoarea reziduala, nerambursabila, rezultata in urma modificarii unui bilet de calatorie (din cauza indisponibilitatii serviciilor rezervate initial), care conduce la diferente de valoare fata de taxele si tarifele aplicabile in momentul rezervarii initiale.

“**Tarif**” inseamna contravaloarea serviciului de transport aerian, rezervat de catre pasager, pentru un anumit itinerariu. Tariful unui bilet de calatorie pentru rute domestice (Romania si Italia) cuprinde si TVA (taxa pe valoare adaugata).

“**Taxa obligatorie**” inseamna taxa sau impozitul impus de catre diverse institutii in schimbul unor servicii prestate sau unor anumite drepturi. Aceste taxe obligatorii sunt inerente efectuării serviciului de transport aerian.

“**Taxa suplimentara**” inseamna taxa pe care operatorul de transport aerian o primeste de la pasager in schimbul prestării unor servicii suplimentare transportului aerian.

“**Terta parte**” inseamna orice persoana fizica sau juridica, cu exceptia pasagerilor, a Companiei si a colaboratorilor acesteia.

“**Titlu de calatorie**” reprezinta proba sumei de conditii necesare si suficiente, accesibila in sistemele de rezervari (PSS) si inregistrare (DCS) ale transportatorului, pentru a permite inregistrarea unui pasager pe un zbor.

“**Titular al abonamentului anual Blue Benefits**” inseamna persoana numita titular al abonamentului anual in timpul realizării formalitatilor de inregistrare pentru abonamentul anual Blue Air. In functie de tipul abonamentului anual ales, titularul abonamentului anual poate numi un numar specific de Membri ai abonamentului anual Blue Benefits care vor beneficia de oferta speciala.

“**Titularul Blue Air Wallet**” inseamna persoana numita titular al Blue Air Wallet in timpul formalitatilor de inregistrare pentru Blue Air Wallet.

“**Zbor**” inseamna transportul aerian al pasagerilor si al bagajelor acestora, de la momentul off-block la momentul on-block.

“**Zbor charter**” reprezinta zborul efectuat in baza unui aranjament de tip charter.

“**Zbor code-share**” inseamna un zbor operat de catre un transportator aerian care poate fi atat transportatorul cu care pasagerul a incheiat un contract de transport (transportator contractual / marketing carrier) cat si un alt transportator (transportator efectiv / operating carrier) cu care transportatorul contractual si-a asociat codul sau de desemnare.

“**Zbor conex**” reprezinta un zbor cu cel putin o oprire intermediara care necesita schimbarea echipamentului de zbor si a numarului de zbor.

“**Zbor cu escala**” reprezinta un zbor operat cu cel putin o oprire intermediara intre aeroporturile de origine si de destinatie. In acest caz, schimbarea echipamentului de aeronava si / sau a numarului de zbor nu este obligatorie.

“**Zbor extern**” insemna zborul al carui punct de plecare se afla pe teritoriul altui stat decat punctul de sosire.

“**Zbor intern**” insemna zborul cu punct de plecare si sosire pe teritoriul aceluiasi stat.

“**Zbor multi-sector**” reprezinta zborul constituit din 2 (doua) sau mai multe segmente de zbor, vandute sub un singur cod de rezervare ce nu pot fi separate.

“**Zile**” insemna zilele calendaristice.

## **CAPITOLUL II. APLICABILITATE**

### **2.1 CONDITII GENERALE**

Cu exceptia celor inscise in cadrul art. 2.2, Conditiiile de Calatorie se aplica doar zborurilor sau segmentelor de zbor pentru care denumirea sau codul de identificare Blue Air este specificat pe itinerariu. Conditiiile de Calatorie inscise pe biletul de calatorie, cupoanele electronice, etichetele de identificare a bagajului sau orice alt document de calatorie acceptat de catre operatorul de transport aerian, fac parte din aceste Conditii de Calatorie.

Prezentele Conditii de Calatorie sunt destinate a fi aplicate produselor si serviciilor Blue Air achizitionate prin intermediul canalelor de distribuie Business-to-Customer (website Blue Air, aplicatia mobila Blue Air, call center Blue Air sau birouri de ticketing Blue Air), precum si prin intermediul canalelor de distributie Business-to-Business (portal B2B, API sau agregatori autorizati).

Pasagerii se obliga sa utilizeze continutul si / sau elementele disponibile pe website-ul Companiei pentru propria utilizare si sa nu le exploateze in mod comercial, direct sau indirect. Captarea ecranului si redistribuirea continutului disponibil pe website-ul Blue Air nu sunt permise.

Agentiile de turism (online si offline) si orice alte parti interesate se obliga sa utilizeze canalele de distributie Business-to-Business dedicate (portal B2B, API sau agregatori autorizati) pentru a accesa produsele si serviciile Blue Air, cu exceptia cazului in care este aprobat altfel in mod specific de catre Blue Air.

Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza accesul agentilor de turism (online sau offline) la canalul de distributie Business-to-Customer, intrucat acestea au la dispozitie canale de distributie special dedicate Business-to-Business.

Blue Air isi rezerva dreptul de a verifica utilizarea corecta a canalelor de distributie descrise mai sus pentru a lua cele mai bune masuri pentru a proteja interesele comune ale partilor. In cazul in care Blue Air constata o neconcordanta cu privire la utilizarea canalelor de distributie, Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza, suspenda sau inceta, in orice moment, accesul oricarui partener la serviciile Blue Air.

Pentru a evita orice dubiu, produselor si serviciilor Blue Air achizitionate prin intermediul canalelor de distributie Business-to-Customer si Business-to-Business le vor fi aplicabile prezentele Conditii de Calatorie, [Politica de Plata Blue Air](#) si orice alte Acorduri incheiate intre cumparatorul produselor si serviciilor si Blue Air.

## **2.2 OPERATIUNILE CHARTER / CODE-SHARE**

In cazul in care transportul se efectueaza in urma unui acord charter sau in urma unui acord code-share, Conditiiile de Calatorie se aplica in masura in care sunt incorporate, prin referinta, in contractul de charter / code-share.

Orice reclamatie legata de serviciile de transport efectuate in acord code-share, va trebui adresata operatorului efectiv de transport aerian.

## **2.3 DREPTUL DE INTAIETATE**

In cazul unor incongruente intre Conditiiile de Calatorie si alte prevederi pe care le-am putea avea in legatura cu anumite subiecte, aceste Conditii de Calatorie vor avea intaietate.

## **CAPITOLUL III. BILETELE DE CALATORIE SI REZERVAREA ACESTORA**

### **3.1 PREVEDERI GENERALE REFERITOARE LA BILETUL DE CALATORIE**

Biletul de calatorie, impreuna cu Conditiiile de Calatorie, Regulile Tarifare precum si regulile si informatiile importante care apar pe pagina de internet a transportatorului, respectiv [www.flyblueair.com](http://www.flyblueair.com), formeaza Contractul de Transport care se incheie intre pasager si Blue Air.

Blue Air va transporta doar acel pasager al carui nume apare pe biletul de calatorie, pasagerul fiind obligat sa detina un document de identitate valabil si orice alt document prevazut prin lege, in functie de destinatie, fie ea interna, fie ea externa, in acord cu prevederile legale.

In cazul excursiilor scolare organizate se permite un numar de maximum 12 (doisprezece) minori la un insotitor adult.

Toate biletele de calatorie Blue Air sunt nerambursabile, cu exceptia celor care permit in mod expres acest lucru.

### **3.2. ABONAMENT ANUAL BLUE BENEFITS**

Blue Air ofera cumparatorilor posibilitatea de a achizitiona trei tipuri de abonamente anuale.

- a) Abonamentul anual „Blue Benefits Together” ofera cumparatorilor posibilitatea de a avea acces la compilari de oferte speciale pentru titularul abonamentului anual si pentru 1 (un) membru in plus.
- b) Abonamentul anual „Blue Benefits Family” ofera cumparatorilor posibilitatea de a avea acces la compilari de oferte speciale pentru titularul abonamentului anual si pentru 3 (trei) membri in plus.
- c) Abonamentul anual „Blue Benefits Friends” ofera cumparatorilor posibilitatea de a avea acces la compilari de oferte speciale pentru titularul abonamentului anual si pentru 8 (opt) membri in plus.

Pentru informatii suplimentare referitoare la abonamentele anuale Blue Benefits, va rugam sa verificati [pagina special dedicata](#) de pe website-ul Companiei.

### **3.3 REZERVAREA BILETULUI DE CALATORIE**

Pasagerii pot rezerva bilete de calatorie pentru zborurile Blue Air prin intermediul urmatoarelor canale:

- a) Website Blue Air;
- b) Aplicatia mobila Blue Air;
- c) Puncte proprii de lucru Blue Air;
- d) Agentii / Companii partenere Blue Air.
- e) Serviciul Call Center;

Rezervarea unui bilet de calatorie pentru un anumit zbor Blue Air este confirmata in momentul achitarii integrale a pretului. Sistemul de rezervari Blue Air emite codul de rezervare (PNR) aferent rezervarii, impreuna cu itinerariul calatoriei si cu confirmarea platii. Aceasta confirmare va fi transmisa prin intermediul e-mail-ului, telefonic sau prin remiterea biletului in format fizic, in functie de modalitatea prin care pasagerul a efectuat rezervarea. In cazul rezervarilor realizate prin intermediul internetului, respectiv rezervarile efectuate prin intermediul website-ului Blue Air si/sau aplicatiei mobile, codul de rezervare va fi afisat pe ecran, la sfarsitul tranzactiei, apoi transmis pe e-mail, cumparatorului. Blue Air recomanda tiparirea itinerariului deoarece acest document contine informatii ce ar putea fi solicitate in cadrul procesului de check-in. Pasagerul nu trebuie sa reconfirme un zbor pentru care s-a emis un cod de rezervare.

Pasagerul are responsabilitatea de a verifica daca a primit documentele mentionate mai sus (respectiv, biletul de calatorie sau itinerariul si confirmarea platii) pe adresa de e-mail furnizata, iar in cazul in care oricare dintre aceste documente nu au fost furnizate, pasagerul are obligatia de a contacta Blue Air, fie prin intermediul [formularului de contact](#) de pe website-ul Companiei, fie prin intermediul [Serviciului Call Center](#), pentru a semnala situatia si pentru a primi o solutionare a acesteia.

Blue Air nu este responsabil in cazul in care pasagerul se prezinta la biroul de check-in din cadrul aeroportului, fara confirmarea integrala a platii si fara itinerariul biletului, motiv pentru care Blue Air este indreptatit sa refuze imbarcarea pasagerului in cauza, fara ca acesta sa poata beneficia de drepturile conferite de Regulamentul (CE) nr. 261 / 2004 in ceea ce priveste acordarea de compensatii.

Pasagerul si / sau agentul sau este exclusiv responsabil de introducerea corecta a datelor personale de contact in vederea primirii confirmarii rezervarii si a biletului electronic.

Pentru orice modificare a biletului, după finalizarea procesului de rezervare, se vor aplica prevederile art. 3.4 din Condițiile de Calătorie.

### **3.4 MODIFICAREA DATELOR INSCRISE PE BILETUL DE CALĂTORIE**

Biletul de calătorie este valabil doar pentru ruta înscrisă pe acesta, din locul de plecare până la destinația finală, în data și pentru zborul înscris pe acesta, doar pentru pasagerul al cărui nume apare pe bilet.

În cazul în care pasagerul dorește modificarea datelor de calătorie (respectiv a numelui pasagerului, rutei, datei de plecare sau a datei de sosire) sau să adauge servicii suplimentare după finalizarea rezervării inițiale, acesta trebuie să acționeze în conformitate cu prevederile de mai jos, pentru a putea opera modificarea.

Pasagerii care au primit confirmarea plății, au dreptul de a modifica rezervarea, după ce aceasta a fost confirmată, cu până la 4 (patru) ore înainte de plecarea a zborului inițial, achitând o taxă de modificare. Orice modificare se supune Secțiunii de [Taxe și Reguli Tarifare](#). Aceste modificări realizate de către pasager pot conduce la recalcularea tarifului și/sau a taxelor pentru serviciile suplimentare, dacă acestea există, iar, în cazul în care există diferențe între tariful și/sau taxele inițiale și noile tarife și/sau taxe, pasagerul va trebui să achite aceste diferențe precum și taxele care sunt valabile la data modificării. În cazul în care pasagerul adaugă servicii suplimentare după finalizarea rezervării inițiale, acesta trebuie să constientizeze că tarifele și taxele pentru serviciile suplimentare pot fi diferite față de cele afișate în timpul procesului de rezervare inițial.

Modificarea rezervării se poate realiza chiar și în cazul în care procesul de check-in a fost efectuat, cu până la 4 (patru) ore înainte de plecarea a zborului inițial, contactând [Serviciul Call Center](#) în timpul programului de lucru. Astfel, după ce au fost efectuate toate modificările dorite, pasagerul trebuie să refacă procesul de check-in online și să își retiparească cartea (cartile) de îmbarcare.

În cazul în care modificarea rutei, a datei de plecare sau a datei de sosire se realizează online, aceasta se va opera asupra tuturor pasagerilor care se regăsesc în rezervare. În cazul în care modificarea de nume se realizează online, aceasta se va efectua doar asupra pasagerului vizat.

In cazul in care se doreste realizarea unei modificari doar pentru o parte dintre pasagerii inscrisi pe un cod de rezervare, aceasta modificare se poate realiza doar contactand [Departamentul Customer Support](#) sau [Serviciul Call Center](#).

Modificarile de nume realizate asupra rezervarii nu mai sunt permise in cazul in care itinerariul biletului cuprinde mai multe segmente de zbor, iar data de calatorie pentru unul dintre segmente este anterioara datei curente, indiferent daca acesta a fost utilizat sau nu.

Modificarea de data realizata asupra rezervarii este permisa doar la o clasa tarifara superioara sau cel putin egala cu cea la care a fost achizitionat biletul initial.

Modificarea de ruta realizata asupra rezervarii este permisa, aceasta fiind tratata ca o noua rezervare, pasagerul fiind obligat sa achite noul tarif, orice diferente de taxe, daca acestea exista precum si taxele aferente serviciilor aditionale adaugate in rezervare si taxa de modificare a rezervarii. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

### **3.5 SERVICIUL FLEX**

Blue Air ofera pasagerilor posibilitatea de a schimba data zborului rezervat pentru orice alta data de calatorie disponibila (cu conditia ca modificarea sa fie efectuata cu mai mult de 7 zile inainte de decolarea zborului rezervat), fara a achita o taxa de modificare in conformitate cu articolul 3.4 din Conditile de Calatorie.

Pasagerii pot achizitiona Serviciul Flex, atat in timpul procesului initial de rezervare de pe website-ul Companiei, prin aplicatia mobila Blue Air, de la birourile de ticketing, de la Agentii / Companii partenere Blue Air sau prin intermediul Serviciului Call Center, cat si ulterior acestuia, doar prin intermediul Serviciului Call Center, contra unei taxe (variabila in functie de momentul achizitonarii). In cazul in care pasagerii adauga Serviciul Flex ulterior finalizarii procesului initial de rezervare, acestia trebuie sa constientizeze faptul ca taxa aferenta acestui Serviciu va fi diferita fata de cea afisata in procesul initial de rezervare. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.



Pasagerii vor achita diferenta de tarif intre zborul initial si zborul schimbat, precum si taxele care sunt valabile la data modificarii. In cazul in care tariful pentru zborul schimbat este sub tariful zborului initial, pasagerii nu au dreptul la rambursarea diferentei de tarif rezultate.

Serviciul Flex poate fi achizitionat doar alaturi de familiile tarifare BlueBASIC si BluePLUS, intrucat familia tarifara BlueBIZ permite deja pasagerilor sa modifice data zborului fara a achita taxa de modificare mentionata in cadrul art. 3.4 din Conditiiile de Calatorie.

Serviciul Flex permite o singura modificare a datei zborului rezervat, orice alte modificari ale zborului realizandu-se in conformitate cu Conditiiile de Calatorie Blue Air.

### **3.6 ASEZAREA IN AVION**

In conformitate cu Politica de alocare a locurilor Blue Air si respectand legislatia internationala si europeana in domeniu, operatorul de transport aerian asigura alocarea aleatorie a locurilor in avion, in mod gratuit. Adicional, pasagerii pot selecta orice loc disponibil in avion, fie in timpul procesului de rezervare, fie in timpul procedurii de check-in online, sub rezerva achitarii taxei specifice per pasager per segment de zbor. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

Blue Air isi rezerva dreptul de a stabili asezarea pasagerilor in avion, chiar si dupa imbarcare, in cazul in care acest lucru ar putea fi necesar din motive operationale, de siguranta sau de securitate a zborului. In cazul pasagerilor care au achizitionat locuri preferentiale situate in primul rand sau in randurile alocate iesirilor de urgenta, dar care, din motive operationale, de siguranta sau de securitate a zborului, nu au putut beneficia de ele, fiind realocati pe un loc a carui taxa are o valoare inferioara celei achitate initial, operatorul de transport aerian va rambursa diferenta de valoare sau taxa achitata pentru locurile preferentiale.

Ca exceptie de la regula prevazuta mai sus, nu va fi rambursata taxa achitata pentru locul preferential, pasagerilor care au achitat aceasta taxa desi nu indeplinesc conditiile necesare de eligibilitate referitoare la ocuparea locurilor respective.

Pasagerii care nu au dreptul de a calatori pe locurile preferentiale, fac parte din urmatoarele categorii:

- a) pasagerii care calatoresc impreuna cu infanti si/sau copii;

- b) pasagerii cu handicap si/sau cu mobilitate redusa;
- c) minorii neinsotiti;
- d) pasagerii cu conditie medicala speciala speciala (spre exemplu, pasagerele insarcinate);
- e) pasagerii care transporta animale de companie in cabina;
- f) pasagerii care transporta obiecte fragile si/sau voluminoase in cabina pe locuri de pasageri;
- g) pasagerii carora li s-a refuzat anterior intrarea in tara de destinatie sau deportati;

### **3.7 ANULAREA REZERVARII**

In cazul in care pasagerul decide ca nu mai doreste sa calatoreasca cu operatorul de transport aerian (din motive care nu pot fi atribuite operatorului de transport aerian), acesta poate solicita rambursarea taxelor aeroportuare achitate, sub rezerva achitarii unei taxe de administrare per pasager per segment de zbor. Niciuna dintre celelalte sume achitate de catre pasager nu este rambursabila. In cazul in care valoarea taxelor aeroportuare supuse rambursarii este mai mica decat taxa de administrare aplicabila, Blue Air nu va proceda la efectuarea unei astfel de rambursari. Pentru mai multe detalii, va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

In eventualitatea decesului unui pasager, Compania aeriana va rambursa biletul de calatorie neutilizat, sub rezerva achitarii taxei de procesare si prezentarii documentelor doveditoare.

## **CAPITOLUL IV. TARIFE, TAXE SI REGULI TARIFARE**

### **4.1 TARIFE**

Tariful se va aplica pentru transportul aerian din punctul de plecare pana la punctul de destinatie, conform itinerariului de zbor.

Tariful biletului de calatorie cumparat de catre pasager va fi calculat in concordanta cu tarifele Blue Air, valabile la data cumpararii biletului de calatorie.

Tariful reprezinta contravaloarea serviciului de transport aerian, rezervat de catre pasager, pentru o anumita familie tarifara, pentru un anumit itinerariu.

## 4.2. TAXE

### 4.2.1. Taxe Obligatorii

Taxa obligatorie inseamna taxa sau impozitul impus de catre diverse institutii in schimbul unor servicii prestate sau unor anumite drepturi.

Aceste taxe vor fi, fie incluse in tariful biletului (spre exemplu, taxa de combustibil, taxa pentru emisii CO<sub>2</sub>, taxa pe valoare adaugata pentru zborurile interne, etc), fie afisate separat in timpul procesului de rezervare sau pe confirmarea electronica a biletului / biletelor (spre exemplu, taxa de aeroport, taxa de securitate, etc).

Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

### 4.2.2 Taxe Suplimentare

Taxa suplimentara inseamna taxa pe care operatorul de transport aerian o primeste de la pasager in schimbul prestarii unor servicii suplimentare transportului aerian.

Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

## 4.3. REGULI TARIFARE

Cele 3 (trei) familii tarifare oferite de catre transportatorul aerian sunt:

<b>BlueBASIC</b>	<b>BluePLUS</b>	<b>BlueBIZ</b>
Bagaj de cabina de maxim 10 kg si dimensiune 40cm x 30cm x 20cm.	Bagaj de cabina de maxim 10 kg si dimensiune 40cm x 30cm x 20cm.	Bagaj de cabina de maxim 10 kg si dimensiune 40cm x 30cm x 20cm.
Check-in online disponibil cu 24 de ore	Bagaj de cala de maxim 23 kg si dimensiune 100cm x 80cm x 30cm.	Bagaj de cabina de maxim 10 kg si dimensiune 55cm x 40cm x 20cm.

<p>inainte de ora decolarii, dar nu cu mai putin de 3 ore inainte de decolare.</p>	<p>Posibilitatea de selectare a locului in avion, cu exceptia locurilor preferentiale (randurile 1-4 si locurile extra leg room)</p> <p>Check-in online disponibil cu 30 de zile inainte de decolare, dar nu cu mai putin de 3 ore inainte de decolare si posibilitatea de a efectua check-in in aeroport, gratuit.</p>	<p>Bagaj de cala de maxim 32 kg si dimensiune 100cm x 80cm x 30cm.</p> <p>Posibilitatea de selectare a locului in avion, inclusiv a locurilor preferentiale (randurile 1-4 si locurile extra leg room), in limita disponibilitatii.</p> <p>Imbarcare Prioritara.</p> <p>Check-in online disponibil cu 30 de zile inainte de decolare, dar nu cu mai putin de 3 ore inainte de decolare si posibilitatea de a efectua check-in in aeroport, gratuit.</p> <p>Serviciul Flex – posibilitatea de a schimba data zborului rezervat.</p>
--	---	--

#### **4.4 ACHITAREA BILETULUI DE CALATORIE**

Achitarea contravalorii biletului de calatorie reprezinta ultimul pas pe care pasagerul il efectueaza in momentul rezervarii biletului de calatorie, acesta fiind obligat sa efectueze plata pentru a primi biletul electronic, itinerariul si confirmarea platii.

Tarifele, taxele obligatorii si taxele suplimentare se achita in moneda selectata. Algoritmul de afisare a tarifelor, taxelor obligatorii si a taxelor suplimentare se bazeaza pe ratele de conversie in EUR, raportate la cursul de schimb BNR + 2%, rotunjit in plus la 0.05 EUR sau 0.1 EUR. Modificarea cursului de schimb in sistemul de rezervare electronica Blue Air va avea loc in fiecare zi lucratoare, la ora 17:00 (ora locala), pe baza cursului de schimb comunicat in aceeasi zi de Banca Nationala a Romaniei. Valoarea respectiva va ramane valabila pana la ora 16:59 (ora locala) a zilei lucratoare urmatoare.

Achitarea contravalorii biletului de calatorie se poate efectua prin:

- a) Card bancar;
- b) Transfer bancar;
- c) Depunere numerar;
- d) Blue Air Wallet.

Mai multe detalii referitoare la achitarea biletului de calatorie, regasiti accesand pagina special dedicata a [Politicii de Plata Blue Air](#).

Dupa confirmarea platii catre Blue Air Aviation, pasagerul va primi biletele pe adresa de e-mail comunicata in rezervare, in decurs de 48 (patruzeci si opt) de ore.

#### **4.5 SERVICIUL BLOCARE TARIF**

In cazul in care pasagerul efectueaza o rezervare pe website-ul Companiei (a selectat zborul si pretul) si doreste blocarea pretului pentru o perioada de 48 (patruzeci si opt) de ore, acesta poate selecta serviciul Blocare Tarif, iar in urma achitarii taxei corespunzatoare acestui serviciu, Blue Air va garanta pretul pe care pasagerul l-a selectat pentru o perioada de 48 (patruzeci si opt) de ore. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei. Scopul acestui serviciu este de a garanta pretul pe care pasagerul l-a selectat si nu reprezinta o suma achitata ca depozit de garantie pentru desfasurarea contractului de transport.

Acest serviciu se va aplica pentru toate zborurile si pentru toti pasagerii din rezervare. Dupa achitarea serviciului Blocare Tarif, rezervarea nu mai poate fi modificata, fiind astfel garantata mentinerea pretului selectat.

Pentru a confirma rezervarea la pretul garantat, achitarea acestuia trebuie sa fie efectuata integral intr-un interval de 48 (patruzeci si opt) de ore. In cazul in care nu se respecta aceasta limita de timp, perioada de blocare a pretului va expira, iar pretul garantat va fi anulat in mod automat.

Serviciul Blocare Tarif este disponibil numai pentru rezervarile efectuate pe website-ul Companiei cu mai mult de 7 (sapte) zile inainte de data zborului selectat. In cazul in care pasagerul selecteaza un zbor dus-intors, serviciul este disponibil pentru rezervarile efectuate cu mai mult de 7 (sapte) zile inainte de data primului zbor.

Serviciul Blocare Tarif poate fi combinat cu oferte speciale sau preturi promotionale.

Acest serviciu garanteaza pretul biletului selectat pentru o perioada de 48 (patruzeci si opt) de ore de la momentul confirmarii achizitiei serviciului Blocare Tarif de catre Blue Air. In cazul oricarei dispute referitoare la momentul confirmarii achizitiei, se va aplica ora sistemului Blue Air. Pretul garantat al biletului selectat include serviciile conform descrierii familiei tarifare selectate, respectiv BlueBASIC, BluePLUS si BlueBIZ.

In momentul blocarii pretului, nu trebuie sa fie precizate numele tuturor pasagerilor din rezervare, insa trebuie sa fie precizat numele, prenumele, e-mail-ul si numarul de telefon al persoanei care solicita blocarea pretului. Numele tuturor pasagerilor asociati cu o anumita rezervare pentru care a fost achizitionat serviciul Blocare Tarif trebuie sa fie furnizate in timpul finalizarii rezervarii.

Taxa serviciului Blocare Tarif este nerambursabila si nu contribuie la pretul total al biletului de calatorie. Plata serviciului Blocare Tarif trebuie sa fie efectuata cu un card bancar. Pasagerul este responsabil de achitarea taxei pentru serviciul Blocare Tarif. La libera alegere, cardul de debit sau de credit utilizat pentru plata si/sau pentru detaliile rezervarii poate fi considerat de Blue Air ca indicand un risc ridicat de frauda. In astfel de cazuri, Blue Air va contacta pasagerul pentru verificarea detaliilor de plata. In cazul in care Blue Air nu reuseste sa contacteze pasagerul la numarul de telefon disponibil sau in cazul in care acesta nu poate verifica detaliile platii sau ale rezervarii, Blue Air isi rezerva dreptul de a anula pretul garantat si de a rambursa pasagerului taxa pentru blocarea acestuia.

In cazul in care pasagerul nu primeste confirmarea pretului garantat in maxim 2 (doua) ore de la momentul achitarii serviciului pe adresa de e-mail furnizata in momentul achizitionarii serviciului Blocare Tarif, acesta trebuie sa contacteze Blue Air prin intermediul [Serviciului Call Center](#).

In cazul in care pasagerul alege sa achizitioneze biletul de calatorie la pretul garantat, dupa furnizarea numelor tuturor pasagerilor si dupa achitarea sumei integrale pentru biletul garantat cu serviciul Blocare Tarif, rezervarea se va supune prezentelor Conditii de Calatorie.

Blue Air isi rezerva dreptul de a restrictiona disponibilitatea serviciului Blocare Tarif.

In cazul in care programarea zborului selectat pentru care a fost garantat pretul se modifica in perioada de 48 (patruzeci si opt) de ore, pasagerul fie poate accepta aceasta modificare pentru a

putea continua rezervarea la pretul garantat, fie poate solicita restituirea taxei pentru blocarea pretului.

## **CAPITOLUL V. DATELE CU CARACTER PERSONAL ALE PASAGERULUI**

Datele cu caracter personal ale pasagerului, furnizate de catre acesta in momentul efectuarii rezervarii, sunt prelucrate de catre Blue Air pentru a fi folosite in urmatoarele scopuri: incheierea rezervarii, cumpararea si emiterea biletului de calatorie, efectuarea transportului si a serviciilor conexe, contabilitate, facturare si audit (inclusiv verificarea cardului de credit sau a altor carduri), pentru a facilita efectuarea procedurilor de frontiera si de control vamal, in scopuri de siguranta, securitate, sanatate, administrativ si legal, pentru analize statistice si de marketing, pentru testarea sistemului propriu, intretinerea si dezvoltarea acestuia, pentru a dezvolta si oferi servicii, precum si pentru a imbunatati serviciul de relatii cu clientii.

Pasagerul poarta raspunderea legala in fata autoritatilor pentru corectitudinea datelor cu caracter personal furnizate de catre acesta in momentul efectuarii rezervarii.

Datele cu caracter personal, prelucrate in temeiul unei obligatii contractuale, sunt mentinute pentru perioade de timp determinate care pot fi consultate in [Politica de confidentialitate / Politica de protectie a datelor cu caracter personal](#) a Companiei. Dupa expirarea acestor perioade de timp determinate, datele cu caracter personal prelucrate vor fi sterse / distruse.

Datele cu caracter personal ale pasagerului sunt prelucrate de catre Blue Air fiind comunicate si anumitor parteneri contractuali in vederea prestarii serviciilor contractate, respectiv birourilor si sucursalelor Blue Air, agentilor autorizati, companiilor de credit si emitentilor cardurilor, agentiilor guvernamentale care proceseaza datele, precum si altor companii care sunt implicate in transportul pasagerilor in cauza, insa doar in scopurile prevazute mai sus.

Datele pasagerului vor fi dezvaluite, la cerere, autoritatilor publice, in conformitate cu legislatia in vigoare.

In contextul prelucrarii in scopurile de mai sus a datelor cu caracter personal ale pasagerului, acesta din urma are urmatoarele drepturi: dreptul de acces si dreptul de a solicita rectificarea sau stergerea

datelor cu caracter personal, dreptul de a se opune prelucrării, dreptul de a solicita restricționarea prelucrării, dreptul de a nu fi supus unei decizii automate (inclusiv crearea de profiluri), dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a depune plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal și dreptul de a se adresa instanțelor de judecată competente.

Atat pasagerul, cât și persoana care efectuează plata rezervării biletelor declară că au luat la cunoștință despre faptul că transportatorul aerian poate folosi datele cu caracter personal (nume, adresă de mail, telefon, naționalitate, data de naștere) pentru a face posibilă tranzacția electronică și pentru a prelucra aceste informații.

Mai multe detalii despre prelucrarea datelor cu caracter personal ale pasagerului le regăsiți vizitând secțiunea [Politica de confidențialitate / Politica de protecție a datelor cu caracter personal](#) ce se regăsește pe website-ul Companiei.

## **CAPITOLUL VI. CONEXIUNI**

Blue Air nu garantează conexiunile cu alte zboruri sau cu alte mijloace de transport, cu excepția celor vândute de către Blue Air ca atare.

Zborurile operatorului de transport aerian nu sunt menite pentru a fi folosite în conexiune cu alte zboruri ale Companiei sau ale altor companii, cu excepția celor vândute ca atare de către Blue Air.

Pentru orice astfel de zboruri în conexiune vândute ca atare de către Blue Air se va aplica o taxă de conexiune. Pentru mai multe detalii vă rugăm să verificați Secțiunea de [Taxe și Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

Orice altă conexiune realizată de către pasageri, în afara regulilor sus-menționate, se va realiza pe propria răspundere a acestora, aceștia fiind obligați să treacă prin procedura de check-in pentru fiecare dintre zborurile succesive.

În cazul în care pasagerul deține bilete pentru zboruri Blue Air cu escală, zboruri vândute de către Blue Air ca atare, pasagerul are obligativitatea de a anunța la check-in-ul de pe aeroportul de



plecare pentru ce zbor Blue Air succesiv detine bilet; in acest caz, pasagerului i se vor oferi indicatii referitoare la cartea de imbarcare si eticheta de bagaj pentru zborul succesiv.

In cazul in care biletul de calatorie este eliberat pentru doua sau mai multe segmente de zbor catre o destinatie, pasagerul are obligatia de a colecta bagajul de cala in momentul sosirii pe aeroportul indicat pe eticheta de bagaj ca fiind destinatie finala.

In cazul in care pasagerul detine un titlu de calatorie valabil pentru un zbor in conexiune, acesta are obligatia de a se informa in prealabil referitor la procedurile de check-in si inregistrare / transfer bagaj de cala, asociate itinerariului sau de calatorie.

## **CAPITOLUL VII. CHECK-IN-UL**

### **7.1 TIMPUL LIMITA DE CHECK-IN**

In vederea indeplinirii formalitatilor de check-in si imbarcare pasagerul trebuie sa se prezinte la aeroport cu cel putin 2 (doua) ore inainte de ora de decolare inscrisa pe biletul de calatorie.

Indeplinirea formalitatilor de check-in reprezinta o responsabilitate exclusiva a pasagerilor. Pasagerii care nu se prezinta in timp util atat la check-in cat si la imbarcare, indiferent de motiv, sau carora le lipsesc documentele de calatorie necesare, sunt considerati no-show si pierd dreptul la orice fel de rambursare.

Blue Air pune in vederea pasagerilor faptul ca ghiseele de check-in se deschid cu cel putin 2 (doua) ore inaintea cursei si se inchid cu 40 (patruzeci) de minute inaintea orei stabilite pentru decolare. Pasagerul isi asuma raspunderea pentru nerespectarea acestor intervale de timp, operatorul de transport aerian fiind exonerat de orice responsabilitate.

Blue Air atrage atentia pasagerilor asupra faptului ca, pentru confortul acestora, ghiseele de check-in din unele aeroporturi se pot deschide mai devreme. Spre exemplu, in cazul **Aeroportului International Henri Coanda (Otopeni - Bucuresti)**, ghiseele de check-in se deschid cu 2 (doua) ore inaintea cursei si se inchid cu 40 (patruzeci) de minute inaintea orei stabilite pentru decolare pentru zborurile interne, iar pentru zborurile externe ghiseele de check-in se deschid cu 3 (trei) ore inaintea cursei si se inchid cu 40 (patruzeci) de minute inaintea orei stabilite pentru decolare, in

cazul **Aeroportului International Leonardo da Vinci – Fiumicino (Roma)**, ghiseele de check-in se deschid cu 2 (doua) ore si 30 (treizeci) de minute inaintea cursei si se inchid cu 50 (cincizeci) de minute inaintea orei stabilite pentru decolare, iar in cazul **Aeroportului Ben Gurion (Tel Aviv)**, ghiseele de check-in se deschid cu 4 (patru) ore inaintea cursei si se inchid cu 60 (saizeci) de minute inaintea orei stabilite pentru decolare.

## **7.2 OBLIGATII LA CHECK-IN**

In cadrul procedurilor de check-in pasagerii sunt obligati sa se prezinte personal, avand asupra lor cartea de identitate valida sau pasaportul (dupa caz), documentele necesare intrarii in tara de destinatie (viza, documente sanitare, etc.), bagajul/bagajele de cala pentru a fi cantarit/te precum si bagajul de cabina pentru a fi verificat daca se incadreaza in limitele de greutate si de dimensiune stabilite de catre operatorul de transport aerian.

De asemenea, Blue Air recomanda pasagerilor sa se prezinte la ghiseul de check-in cu biletul de calatorie.

In cazul special al minorilor, pentru ca acestia sa poata calatori pe rutele interne din Romania, este necesara prezentarea certificatului de nastere in original sau in copie legalizata, in cazul in care acestia nu detin un document de identitate sau pasaport.

In cazul special in care infantul a implinit varsta de 24 (douazeci si patru) de luni pana la momentul efectuarii calatoriei rezervate, pentru care parintele / reprezentantul legal a achitat o taxa de infant, operatorul de transport aerian isi rezerva dreptul de a-l refuza la zbor, in cazul in care parintele / reprezentantul legal refuza sa achite diferenta de pret dintre taxa pentru infant si biletul intreg la data constatarii neconcordanței, sub rezerva existentei disponibilitatii unui loc in aeronava.

Pasagerii sunt obligati sa contacteze autoritatile competente ale tarii de destinatie (spre exemplu: consulat, ambasade, politia de frontiera) pentru a afla care sunt documentele necesare calatoriei sale in tara de destinatie.

Pasagerii sunt obligati sa respecte si sa se supuna tuturor legilor, regulilor si cerintelor din tarile in / din care calatoresc, precum si Conditiei de Calatorie Blue Air. Compania nu este responsabila in niciun fel fata de pasager, pentru a obtine documentele necesare calatoriei sale sau pentru a respecta legile, regulile, cerintele sau instructiunile despre care pasagerul a fost informat, sau de

consecintele faptului ca pasagerul nu a obtinut documentele necesare sau nu a respectat legile, regulile, cerintele sau instructiunile date.

### **7.3 CHECK-IN ONLINE**

Blue Air pune la dispozitia pasagerilor serviciul de check-in online in mod gratuit.

Serviciul gratuit de check-in online este disponibil, in conformitate cu art. 4.3, incepand cu treizeci (30) de zile inaintea datei plecarii pentru pasagerii BlueBIZ si BluePLUS, si cu douazeci si patru (24) de ore inainte de ora plecarii, pentru pasagerii BlueBASIC. Serviciul gratuit de check-in online este disponibil cu pana la 3 (trei) ore inaintea orei de plecare.

Acest serviciu este disponibil pentru toate zborurile cu exceptia celor cu plecare din Lisabona, Tel Aviv si Constanta. Pentru aceste zboruri, procesul de check-in se efectueaza in aeroport, inainte de plecare, fiind gratuit.

Procesul de check-in online presupune faptul ca pasagerul trebuie sa accepte alocarea aleatorie a unui loc in avion, in mod gratuit. In cazul in care pasagerul doreste sa isi aleaga un loc anume in aeronava, acesta va avea posibilitatea de a realiza acest lucru, inainte de emiterea cartilor de imbarcare, in conformitate cu conditiile asociate familiei tarifare rezervate, achitand taxele aferente prevazute in Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

In vederea protejarii unor categorii de pasageri speciali, incluzand insa fara a se limita la: pasagerii care calatoresc impreuna cu infanti si/sau copii, pasagerii cu handicap si/sau cu mobilitate redusa si insotitorii acestora, pasagerii cu o conditie medicala speciala (spre exemplu, pasagerele insarcinate) si insotitorii acestora si/sau minorii neinsotiti de alocarea aleatorie a locurilor in aeronava, in cazul in care acestia nu selecteaza un loc in aeronava achitand taxele aferente prevazute in Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei, procesul de check-in online nu va fi disponibil, iar aceasta categorie de pasageri va avea posibilitatea de a efectua procesul de check-in in aeroport, inainte de plecare, in mod gratuit. Blue Air va depune toate diligentele necesare pentru a aloca locuri alaturate sau apropiate categoriilor de pasageri speciali sus-mentionati, in limita locurilor disponibile la momentul efectuarii procesului de check-in in aeroport.

Nu pot efectua procesul de check-in online:

- a) pasagerii care calatoresc impreuna cu infanti si/sau copii;
- b) pasagerii cu handicap si/sau cu mobilitate redusa;
- c) minorii neinsotiti;
- d) pasagerii cu conditie medicala speciala speciala (spre exemplu, pasagerele insarcinate);
- e) pasagerii care transporta arme in bagaj;
- f) pasagerii care transporta animale de companie in cabina;
- g) pasagerii care transporta obiecte fragile si/sau voluminoase in cabina pe locuri de pasageri;
- h) pasagerii carora li s-a refuzat anterior intrarea in tara de destinatie sau deportati;
- i) pasagerii extracomunitari pe zboruri internationale, a caror viza sau permis de sedere pentru tara de destinatie trebuie sa fie verificate la ghiseul de check-in din aeroportul de plecare.

Pasagerii care nu reusesc sa efectueze check-in online din cauza unor probleme tehnice ale platformei Blue Air, trebuie sa notifice transportatorul aerian contactand [Serviciul Call Center](#); in caz contrar, acestia vor fi nevoiti sa achite taxa de check-in la aeroport prevazuta in Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

Pasagerii sunt rugati sa prezinte cartea de imbarcare, care trebuie insotita de documentele de calatorie atat la controlul de securitate, politia de frontiera cat si la poarta de imbarcare.

In cazul in care pasagerul a realizat check-in-ul online, insa acesta nu prezinta o carte de imbarcare lizibila (pe un suport electronic mobil sau pe hartie) la controlul de securitate, la politia de frontiera sau la poarta de imbarcare, acesta va fi obligat sa achite taxa de check-in la aeroport prevazuta in Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei, pentru a ii fi eliberata o noua carte de imbarcare.

In cazul in care pasagerul detine bagaj de cala, acesta va trebui sa se prezinte cu minimul 90 (nouazeci) de minute inainte de decolare la ghiseele special marcate din aeroporturi pentru inregistrarea bagajelor, chiar daca acesta a realizat anterior formalitatile de check-in online.

In cazul in care pasagerul nu detine bagaj de cala, acesta va trebui sa se prezinte la poarta de imbarcare cu minimum 40 (patruzeci) de minute inainte de ora de decolare, avand cartea de imbarcare tiparita (fie in urma procesului de check-in din aeroport, fie in urma procesului de check-in online).

Pasagerul isi asuma raspunderea pentru nerespectarea acestor intervale de timp\*, putand fi refuzat la imbarcare. Compania Blue Air nu va rambursa biletul pasagerului si nici nu va acorda altfel de compensatii celor care nu respecta regulile mai sus mentionate.

\*Blue Air atrage atentia pasagerilor asupra faptului ca formalitatile de control de securitate si de trecere a frontierelor pot necesita perioade de timp semnificative, creand astfel situatii neplacute pentru pasageri.

In cazul special al pasagerilor cu handicap sau cu mobilitate redusa, termenul de prezentare la ghiseul de check-in ramane de 2 (doua) ore\*, chiar daca se opteaza pentru serviciul de check-in online.

\*Blue Air atrage atentia pasagerilor asupra faptului in unele aeroporturi ghiseele de check-in se pot deschide mai devreme.

In cazul special in care se calatoreste impreuna cu un infant, procesul de imbarcare presupune prezentarea cartii de imbarcare atat pentru infant cat si pentru adultul insotitor.

Pasagerii care nu provin dintr-o tara UE / EEA trebuie sa se prezinte la biroul de check-in Blue Air din cadrul aeroportului pentru verificarea documentelor de calatorie, inainte de a efectua formalitatile de control de securitate si de trecere a frontierei. In cazul in care pasagerii nu respecta aceasta prevedere, Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza imbarcarea acestora.

#### **7.4. CHECK-IN LA AEROPORT**

Chiar daca serviciul de check-in online este disponibil in mod gratuit pentru aeroportul de plecare, pasagerul are in continuare posibilitatea de a opta pentru serviciul de check-in la aeroport, achitand taxa aferenta prevazuta in Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

In cazul in care pasagerul nu rezerva si achita serviciul de check-in la aeroport in avans, cu pana la 4 (patru) ore inainte de plecarea zborului, insa ulterior alege sa efectueze check-in-ul la aeroport,

acesta va achita taxa aferenta, asa cum aceasta este prevazuta in Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei, la ghiseul de check-in din cadrul aeroportului.

In cazul serviciul de check-in online nu este disponibil in anumite aeroporturi sau pentru anumite categorii de pasageri speciali, procesul de check-in se va efectua in aeroport, inainte de plecare, fiind gratuit.

## **CAPITOLUL VIII. IMBARCAREA**

### **8.1 FORMALITATILE DE IMBARCARE**

Dupa efectuarea formalitatilor de check-in, pasagerul va fi informat despre locul si ora unde va trebui sa se prezinte pentru indeplinirea formalitatilor de imbarcare. Tinand cont de faptul ca autoritatea aeroportuara este cea care atribuie atat sloturile aeronavelor cat si portile de imbarcare, Blue Air face cunoscut pasagerilor faptul ca acestea se pot modifica ulterior momentului incheierii procedurii de check-in, motiv pentru care Blue Air nu este responsabil de schimbarea locului si / sau a orei de imbarcare. In scopul evitarii oricaror confuzii sau intarzieri, pasagerul va trebui sa urmareasca cu atentie atat monitoarele aeroportului cat si anunturile facute prin statia de amplificare. Blue Air face cunoscut pasagerilor faptul ca poarta de imbarcare se inchide cu 15 (cincisprezece) minute inaintea orei de decolare.

Mai mult, pentru evitarea situatiilor neplacute, Blue Air atrage atentia pasagerilor asupra faptului ca atat controlul de Securitate cat si formalitatile de trecere a frontierei, presupun o perioada de timp pe care pasagerul trebuie sa o ia in considerare pentru a nu intarzia la poarta de imbarcare.

### **8.2 INSPECTII DE SECURITATE**

In anumite situatii, din motive de securitate a zborului, la cererea unor institutii guvernamentale sau autoritati aeroportuare, pasagerul poate fi obligat sa se supuna oricaror verificari referitoare la persoana si / sau bagajele acestuia.

### **8.3. SERVICIUL IMBARCARE PRIORITARA**

Blue Air pune la dispozitia pasagerilor Serviciul de Imbarcare Prioritara prin care pasagerul poate beneficia de prioritate la imbarcarea in avion fata de ceilalti pasageri si de un bagaj de cabina suplimentar avand greutatea maxima de 10 kg si dimensiunile de 55 cm x 40 cm x 20 cm.

Pasagerii pot achizitiona Serviciul de Imbarcare Prioritara, atat in timpul procesului initial de rezervare, cat si ulterior acestuia, de pe website-ul Companiei, prin aplicatia mobila Blue Air, de la birourile de ticketing, de la Agentii / Companii partenere Blue Air, prin intermediul Serviciului Call Center sau din aeroport, contra unei taxe (variabila in functie de momentul achizitionarii Serviciului). In cazul in care pasagerii adauga Serviciul de Imbarcare Prioritara ulterior finalizarii procesului initial de rezervare, acestia trebuie sa constientizeze faptul ca taxa aferenta acestui Serviciu va fi diferita fata de cea afisata in cadrul procesului initial de rezervare. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#).

## **CAPITOLUL IX. REFUZUL LA IMBARCARE**

### **9.1. REFUZUL LA IMBARCARE NEIMPUTABIL OPERATORULUI DE TRANSPORT AERIAN**

Operatorul de transport aerian isi rezerva dreptul de a refuza la imbarcare pasagerul care se afla intr-una din urmatoarele situatii:

- a) se afla intr-o stare vizibila de agitatie ca urmare a consumului de alcool si / sau substante psihotrope, comportamentul acestuia putand periclita siguranta zborului sau putand deranja ceilalti pasageri ai zborului;
- b) se afla intr-o stare fizico-psihica vizibil incompatibila transportului cu avionul sau intr-o stare de sanatate precara, fara sa existe certificarea medicului ca este “apt pentru a calatori cu avionul”;
- c) a avut un comportament inadecvat in timpul unui zbor anterior;
- d) a refuzat sa indeplineasca regulile, conditiile si procedurile operatorului de transport aerian (spre exemplu, insa fara a se limita la, regulile referitoare la continutul, forma si dimensiunea bagajelor si / sau a oricaror alte obiecte acceptate la bordul aeronavelor);

- e) a refuzat sa se supuna controlului de Securitate, fie asupra propriei persoane, fie asupra bagajelor;
- f) nu a achitat, in mod integral, tarifele si taxele aferente zborului, valabile la data calatoriei;
- g) nu a indeplinit toate conditiile de iesire / intrare din / in tara;
- h) se afla in posesia unui bilet de calatorie care a fost procurat in mod ilegal sau care a fost declarat ca fiind furat sau pierdut, care este un fals sau nu poate dovedi ca este persoana inregistrata pe biletul de calatorie;
- i) nu respecta instructiunile operatorului de transport aerian referitor la siguranta si securitatea zborului;
- j) are comportament coleric si / sau violent, foloseste cuvinte de amenintare sau insulte la adresa membrilor echipajului de zbor, a angajatilor de la sol ai operatorului de transport aerian sau la adresa altor pasageri ai zborului;
- k) are un comportament agresiv, intimidant sau amenintator (fizic sau verbal) care poate periclita ordinea si linistea publica de la bordul aeronavei sau siguranta si securitatea persoanelor sau a bunurilor acestora;
- l) actioneaza cu imprudenta deliberata si deterioreaza aeronava si echipamentele aferente, bunurile altor pasageri sau bunurile aflate in proprietatea membrilor de echipaj;
- m) comunica cu intentie informatii false, care pun in pericol siguranta si securitatea aeronavei, a persoanelor sau a bunurilor acestora;
- n) a achizitionat biletul / serviciile Companiei cu card asupra caruia exista suspiciuni ca a fost furat / copiat / clonat.

Lista sus-mentionata nu este limitativa, aceasta poate fi extinsa la discretia operatorului de transport aerian, pentru a asigura siguranta si securitatea aeronavelor, persoanelor si / sau bunurilor acestora.

In cazul in care, operatorul de transport aerian, la discretia rezonabila a acestuia, a refuzat transportul unui pasager in conformitate cu prevederile prezentului articol, sau in cazul in care pasagerul a fost escortat din aeronava in cadrul unei escale neplanificate, operatorul de transport aerian poate anula segmentul de zbor neutilizat al biletului, fara ca pasagerul sa mai aiba dreptul de a fi transportat mai departe. Pe cale de consecinta, operatorul de transport aerian nu este



responsabil pentru nici o pierdere sau dauna considerata a fi urmare a oricarui astfel de refuz de a transporta pasagerul.

In cazul in care, in baza prezentului articol, operatorul de transport aerian este nevoit sa refuze imbarcarea unui pasager, iar acest lucru provoaca intarzierea zborului, transportatorul aerian nu este responsabil de aceasta intarziere.

## **9.2. REFUZUL LA IMBARCARE IMPUTABIL OPERATORULUI DE TRANSPORT AERIAN**

In cazul in care operatorul de transport aerian este obligat, din varii motive, sa refuze la imbarcare un pasager care detine un bilete de calatorie valid, acesta va actiona in conformitate cu legislatia internationala si europeana in domeniu, oferind imediat pasagerului in cauza compensatii si posibilitatea de a alege intre:

- a) rambursarea, in termen de 7 (sapte) zile, a intregului cost al biletului la pretul de achizitie, pentru partea sau partile de calatorie neefectuate; sau
- b) rerutarea, in conditii de transport comparabile, spre destinatia finala, fie cat mai repede posibil, fie la o data ulterioara, la alegerea pasagerului, sub rezerva existentei unor locuri disponibile.

In cazul prevazut la lit a) de mai sus, pasagerul poate alege rambursarea sub forma unor servicii suplimentare oferite de catre transportatorul aerian, vouchere sau incarcarea portofelului electronic Blue Air Wallet.

## **CAPITOLUL X. CATEGORII DE PASAGERI CARE NECESITA ASISTENTA SPECIALA**

### **10.1. ASPECTE GENERALE**

Transportul persoanelor cu handicap, a persoanelor cu mobilitate redusa, a minorilor neinsotiti, a femeilor insarcinate, precum si a persoanelor bolnave sau a altor persoane care necesita asistenta speciala depinde de un aranjament anterior realizat intre acestia si operatorul de transport aerian.

### **10.2. MINORII NEINSOTITI**

Blue Air accepta transportarea minorilor neinsotiti de catre un adult, insa nu mai mult de 4 (patru) astfel de minori neinsotiti pe un zbor, cu varsta cuprinsa intre 6 (sase) si 14 (paisprezece) ani.

In cazul cetatenilor romani, Blue Air considera ca fiind minor neinsotit toti cetatenii cu varsta cuprinsa intre 6 (sase) si 18 (optsprezece) ani, care calatoresc neinsotiti de catre un adult.

Blue Air nu permite calatoria minorilor neinsotiti pe zborurile cu escala / in conexiune.

Minorii neinsotiti au obligatia de a adauga serviciul special minor neinsotit in rezervarea biletului de calatorie, de a se prezenta la ghiseul de check-in din aeroport cu minimum 90 (nouazeci) de minute inainte de decolare, cu documentele necesare, respectiv cu procura notariala care da dreptul minorului de a calatori in grija unui reprezentant al operatorului de transport aerian, cu declaratia ce trebuie completata la ghiseul de check-in, precum si cu orice alte documente cerute de lege. In cazul in care adaugarea serviciului special minor neinsotit nu este disponibila pe website-ul Companiei, va rugam sa contactati [Serviciul Call Center](#) pentru adaugarea serviciului si achitarea taxei corespunzatoare.

Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza transportul minorilor neinsotiti, in cazul in care verificarea contactelor si a disponibilitatii persoanei care trebuie sa preia minorul la sosire (mentionata in declaratia completata la ghiseul de check-in) are rezultat negativ / neconcludent sau nu exista suficient timp pentru a face aceste verificari.

Pentru transportul minorilor neinsotiti se va percepe o taxa, diferentiata in functie de destinatie (zbor intern / zbor extern). Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

Pentru situatiile in care pasagerii, de alta nationalitate decat cea romana, cu varsta cuprinsa intre 14 (paisprezece) si 18 (optsprezece) ani, solicita asistenta in aeroport, se va achita taxa pentru minor neinsotit. Adaugarea serviciului special minor neinsotit se poate realiza fie prin intermediul website-ului Companiei, in cazul in care acesta este disponibil, fie prin contactarea [Serviciului Call Center](#).

Minorii neinsotiti cu varsta cuprinsa intre 12 (doisprezece) si 18 (optsprezece) ani, indiferent de nationalitate, care calatoresc pe zboruri interne in Romania, nu platesc taxa suplimentara, decat in cazul in care solicita asistenta in aeroport.

Pentru a ne asigura ca pasagerii respecta aceste cerinte si restrictii necesare pentru a incheia toate formalitatile in cazul transportului minorilor neinsotiti, persoana care insoteste minorul la aeroport (reprezentantul legal al acestuia) trebuie sa completeze declaratia pentru transportarea minorilor neinsotiti la ghiseul de check-in din cadrul aeroportului si poarta raspunderea legala pentru corectitudinea informatiilor furnizate, precum si pentru prezentarea persoanei care preia minorul la destinatie.

### **10.3. PERSOANELE CU HANDICAP SI PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSA**

Blue Air acorda asistenta persoanelor cu handicap si persoanelor cu mobilitate redusa in conformitate cu prevederile Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European si al Consiliului din 5 iulie 2006 referitor la drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului.

In conformitate cu cerintele obligatorii in domeniu referitor la siguranta zborului, persoanele cu handicap si persoanele cu mobilitate redusa, nu pot achizitiona locuri in primul rand sau locuri la iesirile de urgenta.

Avand in vedere principiul incluziunii sociale si al tratamentului nediscriminatoriu, persoanele cu handicap si persoanele cu mobilitate redusa vor beneficia de asistenta necesara, in conformitate cu nevoile lor speciale, fara a fi percepute niciun fel de taxe suplimentare.

Blue Air isi asuma si garanteaza transportul persoanei cu handicap sau mobilitate redusa cu conditia ca pasagerul sa se afle in posesia unui bilet electronic pentru zborul respectiv si cu conditia ca serviciul suplimentar specific sa fie adaugat in rezervare pentru fiecare segment de zbor, cu cel putin 48 (patruzeci si opt) de ore inainte de ora de plecare publicata a zborului respectiv.

In situatia in care o persoana cu handicap sau cu mobilitate redusa este asistata de o persoana insotitoare, Blue Air va depune toate diligentele posibile pentru a atribui persoanei respective un loc langa persoana cu handicap sau cu mobilitate redusa, cu conditia ca pasagerii sa notifice operatorul de transport aerian referitor la acest aspect, cu 48 (patruzeci si opt) de ore inainte de ora de plecare publicata, a zborului respectiv.

In situatia in care este necesara folosirea unui caine utilitar certificat de catre autoritatile competente, cu documente valabile, acesta va fi imbarcat in cabina cu conditia ca serviciul

suplimentar specific sa fie adaugat in rezervare pentru fiecare segment de zbor, cu cel putin 48 (patruzeci si opt) de ore inainte de ora de plecare publicata a zborului respectiv, precum si sub conditia asumarii de catre persoana respectiva a obligatiei de a se conforma legislatiei interne specifica tarii unde se afla aeroportul de destinatie si in conformitate cu normele interne aplicabile referitor la transportul cainilor utilitari la bordul aeronavelor, acest tip de transport efectuandu-se fara taxe suplimentare. Blue Air nu accepta la zbor cainii de asistenta psihiatrica sau cainii de suport emotional.

In situatia in care prin notificarea transmisa cu cel putin 48 (patruzeci si opt) de ore inainte de ora zborului, suntem anuntati ca pentru o persoana cu handicap sau cu mobilitate redusa este necesar transportul a maximum 2 (doua) articole de echipament de mobilitate, inclusiv carucioare electrice cu rotile, ne asumam transportul acestora in conditiile posibilei limitari de spatiu de la bordul aeronavei, precum si sub rezerva aplicarii prevederilor legale relevante in materie de obiecte periculoase, transportul efectuandu-se fara taxe suplimentare.

Persoana cu handicap sau cu mobilitate redusa are dreptul de a calatori, in mod gratuit, cu un bagaj de cabina aditional in greutate de maximum 5 (cinci) kg care sa contina consumabile medicale, cu conditia ca aceasta sa transmita o notificare cu cel putin 48 (patruzeci si opt) de ore inainte de ora zborului, precum si sub conditia prezentarii unei adeverinte medicale care sa ateste necesitatea transportarii consumabilelor medicale.

Transportul buteliilor de oxigen este permis la bordul aeronavei in conformitate cu Regulamentul IATA referitor la Bunurile Periculoase (DGR). Astfel, buteliile de oxigen necesare pentru uz medical pot fi transportate ca bagaj de cala sau ca bagaj de cabina, numai in cazul in care acestea nu depasesc 5 (cinci) kg (greutate bruta) si dimensiunile maxime admise pentru bagajul de cabina, numai in cazul in care operatorul de transport a aprobat anterior transportul acestora. Pentru utilizare in timpul zborului, acestea trebuie sa fie fixate in asa fel incat sa nu deranjeze alti pasageri si sa nu reprezinte un pericol in caz de turbulente.

In cazul in care carucioarele cu rotile, alte echipamente de mobilitate si dispozitivele de asistenta aflate in custodia operatorului de transport aerian se pierd sau se deterioreaza pe parcursul manipularii acestora in timpul transportului la bordul aeronavei, pasagerul caruia ii apartin echipamentele respective este indemnizat in conformitate cu normele de drept intern.

In cazul in care este necesar, insotitorii de bord vor acorda asistenta la deplasare spre grupurile sanitare persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusa, la bordul aeronavei.

Blue Air si agentii acesteia pun la dispozitia persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusa informatiile referitoare la asistenta speciala ce poate fi acordata acestora precum si informatii esentiale referitoare la zbor in cadrul sectiunii [Asistenta Speciala](#) de pe website-ul Companiei.

In situatia in care Blue Air sau agentii acesteia primesc o notificare de solicitare de asistenta specifica din partea persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusa, acestia se angajeaza sa transmita aceasta informatie tuturor factorilor implicati in acest zbor.

Blue Air comunica organismelor abilitate numarul persoanelor cu handicap si al persoanelor cu mobilitate redusa care se afla la bordul aeronavei si care necesita asistenta specifica.

Blue Air va refuza imbarcarea si efectuarea transportului persoanei cu handicap sau a persoanei cu mobilitate redusa pentru a se supune cerintelor de siguranta aplicabile stabilite de legislatia internationala, comunitara sau interna sau pentru a se supune cerintelor de siguranta stabilite de autoritatea care a eliberat certificatul de operare in domeniul transportului aerian, operatorului de transport aerian (respectiv, Autoritatea Aeronautica Civila Romana) sau in cazul in care dimensiunile aeronavei sau ale usilor acesteia fac imbarcarea sau transportul respectivei persoane cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusa fizic imposibile.

Persoanele cu mobilitate redusa sau handicap carora li s-a refuzat imbarcarea din aceste motive au dreptul la rambursare sau la rerutare prevazut in art. 9.2 din prezentele Conditii de Calatorie.

#### **10.4. CONDITII SPECIALE PENTRU PASAGERELE INSARCINATE**

In cazul pasagerelor care au pana in 28 (douazeci si opt) de saptamani de sarcina, fara complicatii, acestea pot calatori fara adeverinta medicala, tinand cont de prevederile Capitolului XVIII din prezentele Conditii de Calatorie Blue Air.

In cazul pasagerelor care se afla intre 28 (douazeci si opt) si 36 (treizeci si sase) de saptamani de sarcina, acestea pot calatori numai in cazul in care prezinta o adeverinta medicala, emisa cu maximum 10 (zece) zile inainte de data fiecarui zbor, in care trebuie sa se regaseasca: data preconizata a nasterii, confirmarea ca sarcina este fara complicatii, parafa si semnatura doctorului, precum si faptul ca pasagera este apta pentru a calatori cu avionul.

Obligatia de a prezenta documentul prevazut mai sus (adeverinta medicala), care atesta faptul ca pasagera poate calatori in siguranta, apartine in mod exclusiv pasagerei.

In lipsa acestei adeverinte medicale, Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza imbarcarea pasagerei in cauza. Mai mult, Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza imbarcarea pasagerei insarcinate in cazul in care descopera starea vizibil incompatibila cu zborul in care pasagera se afla. In aceste cazuri, operatorul de transport aerian este exonerat de orice responsabilitate.

In cazul in care pasagera are o sarcina singulara, fara complicatii, nu este permisa calatoria cu avionul dupa a 36-a saptamana.

In cazul in care pasagera are o sarcina gemelara, cu tripleti etc., fara complicatii, nu este permisa calatoria cu avionul dupa a 32-a saptamana.

Mama bebelusului poate calatori incepand de la 48 (patruzeci si opt) de ore dupa nastere, cu conditia ca nasterea sa fi decurs fara complicatii si fara interventii chirurgicale. In cazul in care nasterea a avut loc prin cezariana sau a fost necesara o operatie chirurgicala pentru mama, perioada minima dupa care aceasta poate calatori este de 10 (zece) zile, in cazul in care aceasta prezinta o adeverinta medicala care atesta faptul ca pasagera este apta pentru a calatori cu avionul.

## **10.5. CONDITII SPECIALE PENTRU INFANTI**

In cazul special al infantilor in varsta de pana la 7 (sapte) zile (inclusiv), acestia pot calatori numai in cazul in care se prezinta, la ghiseul de check-in din cadrul aeroportului, o adeverinta medicala, emisa cu maximum 5 (cinci) zile inainte de data fiecarui zbor, in care trebuie sa se regaseasca: data nasterii, confirmarea ca nasterea a fost fara complicatii, numele complet al doctorului, precum si faptul ca infantul este apt pentru a calatori cu avionul.

In lipsa acestei adeverinte medicale, Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza imbarcarea infantului in cauza, operatorul de transport aerian fiind exonerat de orice responsabilitate.

## **CAPITOLUL XI. BAGAJUL**

### **11.1 BAGAJUL DE CALA**

### 11.1.1 Reguli Generale

Blue Air pune la dispozitia pasagerilor posibilitatea de a achizitiona 3 (trei) tipuri de bagaje de cala, diferite in functie de greutate si dimensiune:

- a) bagaj de cala de maxim 10 kg cu dimensiunile maxime de 55 cm x 40 cm x 20 cm (lungime x latime x inaltime);
- b) bagaj de cala de maxim 23 kg cu dimensiunile maxime de 100 cm x 80 cm x 30 cm (lungime x latime x inaltime);
- c) bagaj de cala de maxim 32 kg cu dimensiunile maxime de 100 cm x 80 cm x 30 cm (lungime x latime x inaltime).

Fiecare pasager are dreptul sa transporte, contra cost, maximum 4 (patru) piese de bagaj de cala cu dimensiunile maxime de 100 cm x 80 cm x 30 cm (lungime x latime x inaltime), cu greutatea maxima admisa de 32 kg, per piesa.

Pasagerii au posibilitatea de a achizitiona acest serviciu fie prin intermediul website-ului Companiei, fie direct din aeroport. Bagajul de cala va fi taxat in functie de tipul de bagaj (bagaj de cala de 10 kg per piesa / bagaj de cala de 23 kg per piesa / bagaj de cala de 32 kg per piesa), momentul achizitiei, perioada de calatorie si ruta aleasa. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#).

In cazul in care pasagerul se prezinta la aeroport fara sa aiba achitata taxa pentru bagajul de cala in avans, acesta va fi obligat la plata unei taxe de bagaj. Dupa caz, in anumite aeroporturi, societatile terte autorizate sa gestioneze serviciile de bagaj, pot percepe taxe suplimentare de serviciu. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#).

In cazul in care pasagerul se prezinta la aeroport cu un bagaj de cala care nu se incadreaza in numarul, dimensiunile si/sau greutatea specificate in cadrul prezentului articol, pasagerul va fi obligat la plata unei taxe de excedent de bagaj de cala. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#).

Greutatea pieselor de bagaj de cala nu poate fi cumulata intre 2 (doi) sau mai multi pasageri.

Pentru copiii cu varsta de pana la 2 (doi) ani (Infanti) se accepta gratuit transportul unui bagaj de cala de maxim 23 (douazeci si trei) de kg, in conformitate cu Sectiunea [Taxe si Reguli Tarifare](#).

In cazul in care pentru infant se aduce un carucior, alcatuit din una sau mai multe piese, acesta va fi considerat bagaj de cala, iar orice alt bagaj al acestuia va fi taxat in conformitate cu regulile prevazute pentru bagajul de cala al unui adult din Sectiunea [Taxe si Reguli Tarifare](#).

Pasagerii care calatoresc cu copii in varsta de pana la 5 (cinci) ani, au dreptul la transportul in cala, in mod gratuit, al unui carucior per copil.

In momentul in care pasagerul preda bagajul de cala la check-in, bagajului i se va emite o Eticheta de Identificare, iar acesta va intra in custodia Blue Air pentru a fi transportat la destinatie.

Blue Air recomanda ca pasagerul sa inscrie pe bagajul de cala numele, adresa si un numar de telefon la care acesta poate fi contactat.

Bagajul de cala va fi transportat cu aceeasi aeronava ca si pasagerul. Daca acest lucru nu va fi posibil din motive independente de controlul operatorului de transport aerian, Blue Air are obligatia de a depune toate diligentele posibile in vederea transportarii bagajului de cala pana la destinatia inscrisa pe biletul electronic.

### **11.1.2 Transportul bicicletelor**

Bicicletele sunt acceptate la transport, numai ca bagaj de cala, achitandu-se o taxa suplimentara, in conformitate cu Sectiunea [Taxe si Reguli Tarifare](#).

Ghidonul bicicletei trebuie rotit si fixat in lungul cadrului, pedalele trebuie demontate, rotile trebuie desumflate, iar intreg ansamblul trebuie sa aiba ambalaj protector.

Nu se accepta la transport bicicletele electrice sau alte asemenea echipamente sportive care folosesc baterii cu litium.

### **11.1.3 Transportul echipamentului sportiv**

Pentru transportul echipamentului sportiv, operatorul de transport aerian va percepe o taxa in conformitate cu prevederile specifice din Sectiunea [Taxe si Reguli Tarifare](#). Transportul acestui tip de echipament sportiv necesita ambalare in husa corespunzatoare pentru transportul cu aeronava si nu trebuie sa depaseasca greutatea de 32 kg.

## **11.2 COLECTAREA SI LIVRAREA BAGAJULUI DE CALA**



Pasagerul are obligatia de a colecta bagajul de cala in momentul in care a ajuns la destinatia inregistrata pe biletul de calatorie / pe Eticheta de Identificare a bagajului.

In conformitate cu Capitolul VI din prezentele Conditii de Calatorie, Blue Air nu garanteaza conexiunile cu alte zboruri, cu exceptia celor vandute ca zboruri in conexiune de catre Blue Air, motiv pentru care Blue Air nu este raspunzator de transferul bagajului de cala catre alte zboruri / alti operatori de transport aerian, pasagerul avand obligatia de a ridica bagajul de la banda si de a il inregistra pe urmatorul zbor.

In cazul in care bagajul nu este ridicat de la banda si inregistrat pe urmatorul zbor, si nici preluat intr-o perioada de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la momentul la care a fost inregistrat in depozit, acesta va fi mentinut in custodia operatorului de transport aerian, percependu-se o taxa de depozitare. In cazul in care bagajele depozitate in conformitate cu prevederile de mai sus contin bunuri perisabile (alimente, bauturi) alterate, transportatorul aerian isi rezerva dreptul de a scoate si casa continutul de acest fel, fara ca pasagerul sa fie compensat pentru aceasta actiune.

In cazul in care bagajul de cala nu este reclamat si colectat in decursul acestei perioade, Blue Air poate sa dispuna de el in orice mod, fara a avea vreo responsabilitate fata de pasager.

Dreptul de a colecta bagajul de cala apartine proprietarului sau imputernicitului legal al acestuia care detine Eticheta de Identificare a bagajului.

### **11.3. BAGAJUL CU VALOARE DECLARATA**

Ca operator de transport aerian, Blue Air va accepta transportul unui bagaj cu valoare declarata, doar cu conditia ca serviciul suplimentar specific sa fie adaugat in rezervarea pasagerului care doreste sa transporte bagajul cu valoare declarata.

Pentru a putea transporta un bagaj cu valoare declarata, pasagerul trebuie sa adauge serviciul suplimentar specific in cadrul rezervarii, achitand o taxa suplimentara in conformitate cu Sectiunea [Taxe si Reguli Tarifare](#).

Valoarea declarata de catre pasager nu poate fi mai mare de 500 EUR peste valoarea prevazuta de lege, astfel incat operatorul de transport aerian va raspunde, doar in cazul pierderii bagajului cu valoare declarata, pana la congruenta sumei declarate.

Pasagerul nu poate prezenta pentru transport un bagaj cu valoare declarata aflat in recipiente neadevrate, precum: cutii de carton, pungi, saci, ghiozdane, valize din material usoare, sau alte asemenea materiale care nu pot asigura integritatea bagajelor si a continutului acestora.

Pasagerul nu trebuie sa includa in bagajul cu valoare declarata urmatoarele articole: bani, bijuterii, metale pretioase, chei, camere video, calculatoare, medicamente, ochelari, ochelari de soare, lentile de contact, ceasuri, telefoane mobile, dispozitive electronice personale, documente importante, tigari, tutun sau produse din tutun sau alte valori, documente de afaceri, pasapoarte, artefacte, picturi sau alt tip de arta si alte documente de identitate.

Impachetarea bagajului cu valoare declarata astfel incat acesta sa fie acceptat la zbor este obligatia pasagerului, operatorul de transport aerian nu isi va asuma nici o responsabilitate pentru prejudiciul cauzat de impachetarea inadecvata a bagajului cu valoare declarata.

In cazul in care agentul de handling care a procesat bagajul cu valoare declarata, in cadrul procesului de check-in, a stabilit ca este necesara ambalarea speciala a acestuia, pentru a asigura integritatea bagajului si a articolelor din interiorul acestuia, pasagerul trebuie sa se conformeze cu cerintele impuse de catre agentul de handling, in caz contrar Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza transportul bagajului cu valoare declarata in conformitate cu regulile specifice de transport ale acestuia, iar bagajul va fi transportat conform conditiilor generale de transport (ca bagaj inregistrat fara valoare declarata). In astfel de cazuri, operatorul de transport aerian nu va fi raspunzator in conformitate cu valoarea declarata, iar taxa achitata de catre pasager nu va fi rambursata acestuia.

Blue Air va accepta sa transporte bagajul cu valoare declarata numai in cazul in care Blue Air este operatorul de transport aerian pe segmentul respectiv de zbor.

#### **11.4. BAGAJUL DE CABINA**

11.4.1. Pasagerul are dreptul la un singur bagaj de cabina gratuit care nu poate depasi greutatea de 10 kg si dimensiunile de 40 cm x 30 cm x 20 cm (lungime x latime x inaltime). Dimensiunile bagajului includ toate accesoriile acestuia (roti, manere si buzunare exterioare, intre altele). Orice alt obiect personal (poseta / borseta), precum si aparatura electronica (aparatură foto, tableta, laptop, etc.) trebuie sa fie introduse in acest bagaj.

Additional, fiecare pasager poate calatori cu produsele cumparate din magazinele Duty Free din cadrul aeroportului, impachetate in pungi sigilate Duty Free.

Infantul nu poate beneficia de bagaj de cabina gratuit, insa poate beneficia de avantajele prevazute in cadrul art. 11.1.1. de mai sus.

Instrumentele muzicale admise la controlul de securitate pot fi transportate ca bagaj de cabina, doar in cazul in care respecta prevederile articolului 11.4.1.

11.4.2. Ca exceptie de la prevederile art. 11.4.1., pasagerii care au achizitionat Serviciul Imbarcare Prioritara au dreptul la un bagaj de cabina suplimentar (respectiv a doua piesa de bagaj de cabina) care nu poate depasi greutatea de 10 kg si dimensiunile de 55 cm x 40 cm x 20 cm. Pasagerii au posibilitatea de a achizitiona acest serviciu fie prin intermediul website-ului Companiei, fie direct din aeroport. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

11.4.3. In cazul in care pasagerul doreste sa transporte bagaje fragile, ce depasesc dimensiunile sau greutatea admisa pentru bagajele de cabina, pasagerul poate achizitiona pentru bagajul respectiv un loc suplimentar, in mod obligatoriu la fereastra si adiacent locului sau, cu conditia ca bagajul sa respecte urmatoarele conditii:

- a) sa se incadreze in dimensiunile maxime, respectiv 140 x 43 x 30 cm, in cazul in care bagajul va fi amplasat pe jos, si 60 x 43 x 50 cm, in cazul in care bagajul este amplasat pe scaun;
- b) sa fie ambalat in mod corespunzator astfel incat suprafetele sale exterioare sa nu prezinte protuberente ascutite / taioase;
- c) sa fie fixat cu ajutorul centurii de siguranta pe toata durata zborului;
- d) sa nu depaseasca greutatea de 50 kg.

Precizam faptul ca pasagerul va trebui sa isi transporte singur bagajul la bordul aeronavei, fara a introduce in aeronava vreun carucior de bagaje, fara a deteriora interiorul aeronavei si fara a deranja ceilalti pasageri.

11.4.4 In cazul in care un pasager se prezinta la poarta de imbarcare cu un bagaj de cabina care nu se incadreaza in numarul, dimensiunile sau greutatea specificate in cadrul prezentului articol, pasagerul va trebui sa achite o taxa de procesare in regim de urgenta a bagajului in conformitate

cu Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei. Bagajul procesat in regim de urgenta va fi preluat, etichetat cu eticheta de raspundere limitata (Limited Release Tag), si transportat ca bagaj de cala. Pasagerul are responsabilitatea ca in momentul predarii bagajului la cala sa scoata si sa ia in cabina aeronavei toate obiectele personale de stricta si urgenta necesitate (spre exemplu, dar fara a fi limitat la: documente, bani, medicamente, articole fragile sau de mare valoare etc.), precum si obiectele interzise in bagajul de cala (spre exemplu, dar fara a fi limitat la: brichete, baterii cu litiu-ion etc.).

11.4.5 Pentru indeplinirea conditiilor de calatorie inainte de imbarcare, fiecare pasager are obligatia de a cantari bagajul de cabina si de a demonstra ca acesta incapa integral (inclusiv manerele, rotile si orice alta eventuala protuberanta) in dispozitivele pentru verificare dimensionala prezente atat la ghiseul de check-in cat si la poarta de imbarcare. Personalul de check-in/imbarcare din aeroport are dreptul de a verifica bagajele pasagerilor pentru a se asigura ca acestea respecta intocmai prevederile prezentelor Conditii de Calatorie.

11.4.6 In cazul in care spatiul de depozitare din cabina aeronavei este depasit, din motive de siguranta a zborului operatorul de transport aerian poate impune ca orice bagaj de cabina sa fie etichetat si incarcat in mod gratuit in cala aeronavei, acesta urmand a fi restituit pasagerului la destinatia inscrisa pe biletul electronic. Pasagerul are responsabilitatea ca in momentul predarii bagajului la cala sa scoata si sa ia in cabina aeronavei toate obiectele personale de stricta si urgenta necesitate (spre exemplu, dar fara a fi limitat la: documente, bani, medicamente, articole fragile sau de mare valoare etc.), precum si obiectele interzise in bagajul de cala (spre exemplu, dar fara a fi limitat la: brichete, baterii cu litiu-ion etc.).

11.4.7 Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza transportul oricarui bagaj de cabina care nu indeplineste conditiile de la articolele 11.4.1 si pentru care pasagerul nu indeplineste conditiile mentionate la articolul 11.4.4. Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza transportul pasagerilor care nu se conformeaza prevederilor prezentelor Conditii de Calatorie in ceea ce priveste bagajul de cabina si pasagerilor care nu accepta ca bagajul de cabina sa fie transportat, din motive de siguranta a zborului, in cala aeronavei. Compania Blue Air nu este raspunzatoare pentru prejudiciul pasagerului cauzat de refuzul acestuia de a respecta aceste conditii de transport a bagajului de cabina.

## **11.5 OBIECTE CARE NU SE ACCEPTA IN BAGAJ**

Este interzisa introducerea in bagajele pasagerilor a obiectelor care ar putea pune in pericol siguranta zborului, a aeronavei sau a pasagerilor, cele specificate in Instructiunile Tehnice pentru Transportul Aerian ale Obiectelor Periculoase emise de catre Organizatia Aviatiei Civile Internationale (ICAO), in cele ale Asociatiei Internationale a Transportatorilor Aerieni (IATA), in reglementarile interne Blue Air, precum si obiectele care sunt interzise pentru transport prin legile, regulile, ordinele in vigoare ale oricarui stat in / din care calatoriti, spre exemplu:

- a) Materiale radioactive
- b) Armele albe si armele de foc, munitiile letale sau neletale, altele decat cele pentru vanatoare sau sport. Exceptie de la aceasta regula fac:
  - a. Armele si armele de foc si munitie pentru vanatoare sau tir sportiv, care pot fi transportate numai ca bagaj de cala in conformitate cu Conditiiile de Calatorie Blue Air. Armele de foc se transporta dezasamblate conform Legilor ce guverneaza Regimul Armelor si Munitiilor si impachetate in mod corespunzator, separate de munitia aferenta. Transportul munitiei se face conform Instructiunile Tehnice pentru Transportul Aerian ale Obiectelor Periculoase emise de catre Organizatia Aviatiei Civile Internationale (ICAO) si in cele ale Asociatiei Internationale a Transportatorilor Aerieni (IATA). Armele si munitia trebuie declarate la check-in.
  - b. Armele de panoplie, spade, pumnale si alte obiecte similare care pot fi transportate numai ca bagaj de cala in conformitate cu Conditiiile de Calatorie Blue Air. Acestea trebuie declarate la check-in.
- c) Unelte si alte obiecte de taiere / perforare / contondente, transportate numai ca bagaj de cala in conformitate cu Conditiiile de Calatorie Blue Air. Aceste obiecte trebuie declarate la check-in.
- d) Este interzisa introducerea in bagajul de cala a urmatoarelor obiecte: bani, bijuterii, metale pretioase, chei, aparate foto/video, laptop, obiecte electronice personale, documente importante, acte, pasapoarte sau alte documente de identitate, medicamente sau alte obiecte necesare in timp scurt.

Nerespectarea acestor clauze exonereaza transportatorul aerian de responsabilitate pentru pierderea, deteriorarea sau distrugerea obiectelor mentionate, produsa in timpul manipularii sau transportului.

## **11.6 DISPOZITIVELE ELECTRONICE PORTABILE**

Dispozitivele Electronice Portabile (PED) care contin baterii cu litiu, cum ar fi laptopurile, telefoanele mobile, tabletele, tigarile electronice si/sau orice alte dispozitive electronice destinate fumatului, ceasurile sau bateriile cu litiu de rezerva vor fi transportate ca bagaj de cabina in cabina pasagerilor, pentru a permite echipajului sa reactioneze rapid in cazul aparitiei unui incident care implica un asemenea dispozitiv.

PED-urile vor fi transportate in cabina pasagerilor ori de cate ori este posibil. In cazuri exceptionale in care PED-ul nu poate fi transportat in cabina pasagerilor din cauza dimensiunii, acesta va trebui sa fie transportat in bagajul de cala, cu obligatia indeplinirii de catre pasager a urmatoarelor conditii:

- a) Dispozitivul electronic portabil va fi oprit complet si protejat in mod eficient impotriva activarii accidentale. Pentru ca transportatorul aerian sa se asigure ca dispozitivul nu este alimentat in timpul transportului aerian, va fi necesara dezactivarea oricarei aplicatii, alarme sau configuratii presetate care il pot activa;
- b) Bateria dispozitivului electronic portabil va fi detasata pentru a putea fi transportata in conformitate cu regulile de siguranta a zborului. Astfel, dispozitivul electronic portabil cu baterii care nu pot fi detasate, nu va fi acceptat la zbor, nici ca bagaj de cabina, nici ca bagaj de cala;
- c) Dispozitivul electronic portabil trebuie protejat de riscul deteriorarii accidentale prin plasarea acestuia intr-un ambalaj sau intr-o carcasa adecvata sau prin plasarea acestuia intr-o pungă rigida protejata de o amortizare adecvata (spre exemplu: imbracaminte);
- d) Dispozitivele electronice portabile nu trebuie sa fie transportate in acelasi bagaj impreuna cu alte materiale inflamabile (spre exemplu: parfumuri, aerosoli etc.);

Din motive de siguranta si securitate a zborului, transportatorul aerian poate interzice sau limita folosirea dispozitivelor electronice la bordul aeronavei, spre exemplu: telefoanele mobile, laptopurile, tabletele, reportofonele mobile, radiourile portabile, CD playerele, jocurile electronice sau dispozitivele de transmisie/receptie, inclusiv jucarii telecomandate si orice alte asemenea dispozitive.

## **11.7 ANIMALE VII**

11.7.1 Blue Air accepta transportul la bordul aeronavelor a animalelor vii de mici dimensiuni din clasa PET (animal de companie, exclusiv caini si pisici), in etate de minimum 3 (trei) luni, vaccinate, curate, fara miros, independente de laptele matern, negestante, in custi specializate de dimensiuni maxime 45 cm x 30 cm x 23 cm (lungime x latime x inaltime), cu greutatea totala (animal + cusca) de maximum 6 (sase) kg. Cusca animalului trebuie sa fie furnizata de catre pasager si sa corespunda conditiilor de dimensiune si greutate, precum si exigentelor de soliditate, de protejare a animalului si a persoanelor si obiectelor inconjuratoare, intrucat aceasta va fi plasata sub scaunul din fata pe intreaga durata a zborului. Nu este permisa transportarea a mai mult de 3 (trei) astfel de animale de companie pe un zbor.

In acest caz transportul se efectueaza contra unei taxe per animal per segment de zbor daca biletul / SSR-ul este achizitionat de pe website-ul Blue Air sau prin Serviciul Call Center sau contra unei taxe majorate per animal per segment de zbor daca acest serviciu este achizitionat in aeroport. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#).

Este permis transportul mai multor animale intr-o cusca, cu conditia sa fie pui (intre 3 si 6 luni) din aceeasi specie si de aceeasi etate si sa le fie asigurat un confort decent (sa poata sta in picioare fara sa incline capul si sa stea culcati simultan fara sa fie obligati sa se atinga), in limita greutatii si dimensiunilor permise.

In cazul in care cusca animalului de companie nu corespunde conditiilor de dimensiune si greutate prevazute mai sus, aceasta poate fi transportata la cala de bagaje, sub rezerva existentei disponibilitatii si respectarii conditiilor prevazute in cadrul art. 11.7.2, pasagerii fiind obligati la achitarea diferentei dintre taxa pentru transportul animalelor de companie in cabina si taxa pentru transportul animalelor de companie la cala.

Pasagerii care intentioneaza sa calatoreasca cu animalul de companie in cabina, au obligatia de a se prezenta la ghiseul de check-in din aeroport cu minimum 90 (nouazeci) de minute inainte de decolare, cu documentatia mentionata in cadrul art. 11.7.3, pentru a indeplini formalitatile necesare calatoriei cu PET. Prezentarea la ghiseul de check-in este obligatorie si in situatia in care pasagerii au efectuat check-in-ul online, iar acestia nu au bagaj de cala ce trebuie inregistrat/predat.

In cabina este permisa o singura cusca cu animale per pasager. Un animal suplimentar, intr-o cusca de dimensiunile sus-mentionate, poate fi imbarcat in cabina, in conditiile achizitionarii unui loc suplimentar, in conformitate cu prevederile art. 11.4.3.

Pasagerilor care calatoresc insotiti de catre animalul de companie in cabina, li se vor aloca locuri incepand de la penultimul rand, pentru a nu se crea nici un disconfort celorlalti pasageri. In cazul in care exista mai multe animale din categoria PET in cabina, Blue Air isi rezerva dreptul de a le positiona la cel putin 10 (zece) randuri unul de altul, pentru a evita interactiunea zgomotoasa a animalelor.

11.7.2 Blue Air accepta transportul in cala de bagaje a animalelor de companie, caini sau pisici, in custi standardizate in conformitate cu reglementarile IATA, de dimensiuni maxime de 120 cm x 80 cm x 80 cm (lungime x latime x inaltime), insa nu mai mult de 3 (trei) astfel de transporturi pe un zbor.

In acest caz transportul se efectueaza contra unei taxe per animal per segment de zbor daca biletul / SSR-ul este achizitionat de pe website-ul Blue Air sau prin Serviciul Call Center sau contra unei taxe majorate per animal per segment de zbor daca acest serviciu este achizitionat in aeroport. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

Este permis transportul mai multor animale intr-o cusca, cu respectarea urmatoarelor conditii:

- a) sa fie maximum 3 (trei) pui din aceeasi specie si de aceeasi etate (cu varsta intre 3 si 6 luni) si cu greutate individuala maxima de 8 (opt) kg;
- b) sa fie maximum 2 (doi) adulti, dresati pentru coabitare, de etate si dimensiuni apropiate si cu greutate individuala maxima de 14 (paisprezece) kg;
- c) sa le fie asigurat un confort decent (sa poata sta in pozitie verticala fara sa incline capul si sa poata sta in pozitie orizontala simultan fara sa fie obligati sa se atinga).

In cazul in care animalul transportat impreuna cu cusca acestuia depasesc 32 kg, Blue Air va aplica o taxa suplimentara, taxa ce se poate achita numai in timpul formalitatilor de check-in. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.



Custile in care sunt transportate animale la bordul aeronavelor trebuie sa respecte cerintele IATA Live Animal Regulations (LAR). Gentile de transport de animale nu sunt potrivite pentru transportul animalelor la cala. Astfel, in general, cusca trebuie:

- a) sa fie suficient de mare astfel incat animalul sa poata sta in pozitie verticala, sa se poata intoarce in cusca si sa se poata sta in pozitie orizontala in mod natural;
- b) sa fie solida, curata, inchisa, etansa si protejata impotriva posibilei patrunderi a ghearelor animalelor transportate;
- c) sa asigure protectie persoanei care o va manipula astfel incat aceasta sa nu fie zgariata sau muscata de catre animal;
- d) sa impiedice deteriorarea starii de sanatate a animalului;
- e) sa impiedice iesirea din cusca a oricarei parti a animalului;
- f) sa fie ventilata in mod adecvat pe cel putin 3 (trei) laturi;
- g) sa detina recipiente pentru hrana si apa la care animalul sa aiba acces;
- h) sa fie furnizata de catre pasager;

Blue Air nu accepta transportul animalelor de companie in cala de bagaje pe zborurile cu escala / in conexiune.

Nu este recomandat transportul in cala al animalelor brahicefale.

Blue Air isi rezerva dreptul de a refuza la transport animale vii in situatia in care:

- a) capacitatea de transport a aeronavei este depasita;
- b) cusca nu este suficient de rezistenta in raport cu masa si forta animalului, permite scurgerea de substante in afara, poate afecta animalul sau obiectele si persoanele din jur;
- c) animalul manifesta nervozitate excesiva. In acest caz, recomandam consultarea unui veterinar inaintea zborului, pentru eventuale masuri medicale preventive, care sa asigure calmul si sanatatea animalului.

11.7.3 Pentru a calatori cu animalul de companie intr-un stat membru al UE, animalele vii trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- a) sa aiba un microcip de identificare implantat sub piele;
- b) sa aiba carnet de sanatate;
- c) vaccinul antirabic sa fie valabil, conform [legislatiei](#).
- d) sa aiba pasaport pentru animale, eliberat de catre medicul veterinar.

11.7.4 Pe zborurile catre Marea Britanie si catre / dinspre Germania (Koln) nu se accepta transportul animalelor vii, nici in cabina de pasageri, nici in cala de bagaje. Transportul animalelor vii este permis pe zborurile dinspre Marea Britanie, exceptie fiind aeroportul Luton (LTN).

11.7.5 Pe zborurile dinspre Irlanda nu se accepta transportul animalelor vii in cala aeronavei ca bagaj de cala, inasa se accepta transportul animalelor vii in cabina, ca bagaj de cabina, in conditiile stipulate in cadrul art. 11.7.1 si in cala aeronavei (serviciul cargo). Pentru mai multe detalii, va rugam sa vizitati urmatorul [link](#).

11.7.6. In cazul in care se doreste transportul animalelor vii neinsotite, acest lucru se poate realiza exclusiv prin intermediul serviciului cargo (pentru mai multe detalii, va rugam sa vizitati urmatorul [link](#)).

## **11.8 RAMASITELE UMANE**

Este permis transportul Ramasitelor Umane in urmatoarele conditii:

- a) In cazul in care se doreste transportul ramasitelor umane in sicriu, acest lucru se poate realiza exclusiv prin intermediul serviciului cargo (pentru mai multe detalii va rugam sa vizitati urmatorul [link](#));
- b) In cazul in care se doreste transportul ramasitelor umane in urna cu cenusa, acest lucru se poate realiza fie in bagajul de cala inregistrat, cu respectarea prevederilor art. 11.1.1. fie in bagajul de cabina, cu respectarea prevederilor art. 11.4.1, fie prin intermediul serviciului cargo (pentru mai multe detalii va rugam sa vizitati urmatorul [link](#)).

In cazul transportului urnelor cu cenusa, acestea trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii: ambalajul trebuie sa asigure etanseitatea si discretia totala, pe tot parcursul calatoriei, si sa fie confectionat dintr-un material care sa permita inspectarea prin raze X (prin urmare, nu plumb sau titaniu).

Pasagerul care transporta ramasite umane in urna cu cenusa trebuie sa aiba asupra sa toate documentele cerute de catre autoritatile competente din punctele de plecare, tranzit si destinatie.

Blue Air nu raspunde de conditiile de acceptare a urnelor cu cenusa de ramasite umane ale altor companii care opereaza eventuale zboruri in conexiune.

## **11.9 ARME SI MUNITIE**

11.9.1 Pentru a putea transporta o arma, pasagerul trebuie sa respecte Regimul Armelor si Munitiilor prevazut in legislatia specifica in materie si sa detina un permis de port-arma. Armele pot fi transportate numai ca bagaje de cala. Armele de foc se transporta dezasamblate conform legilor ce guverneaza Regimul Armelor si Munitiilor si impachetate corespunzator (recipiente speciale robuste, incuiate, fiecare continand maximum 2 arme), separate de munitia aferenta. Transportul munitiei se realizeaza in conformitate cu Instructiunile Tehnice pentru Transportul Aerian ale Obiectelor Periculoase emise de catre Organizatia Aviatiei Civile Internationale (ICAO) si in cele ale Asociatiei Internationale a Transportatorilor Aerieni (IATA). Armele si munitia trebuie declarate la check-in.

In conformitate cu reglementarile IATA, un pasager nu poate transporta mai mult de 5 (cinci) kg munitie / zbor.

11.9.2. Pentru a putea transporta o arma, pasagerul trebuie achite o taxa pentru transportarea unei arme, achitabila online sau in timpul procedurilor de check-in ca Serviciu Special. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

## **CAPITOLUL XII. ORARUL ZBORURILOR, MODIFICAREA ZBORURILOR, ANULAREA ZBORURILOR**

### **12.1. ORARUL ZBORURILOR SI MODIFICAREA ACESTORA**

12.1.1. Programul de operare a zborurilor Blue Air este cel publicat in sistemul de rezervari sau pe website-ul Blue Air. Orarul de zbor se poate schimba intre data de publicare si data la care este

stabilita calatoria. Orice modificare intervenita in programul de operare Blue Air va fi afisata in sistemul de rezervari si pe website-ul Blue Air.

12.1.2. In momentul efectuării rezervării, pasagerul va avea la dispozitie orarul de zbor in vigoare la acea data, orar ce se va regasi pe Biletul de calatorie primit ca urmare a efectuării rezervării si confirmării plății.

Blue Air va depune toate diligentele rezonabile din punct de vedere comercial pentru a aduce la cunostinta pasagerului eventualele modificari intervenite in orarul de zbor, prin toate mijloacele disponibile operatorului de transport aerian (e-mail / telefon / agent de handling), motiv pentru care recomandam ca datele de contact furnizate la momentul efectuării rezervării sa fie ale pasagerului.

In cazul in care Blue Air nu dispune de datele de contact ale pasagerilor (din motive ce nu pot fi imputabile operatorului de transport aerian), Blue Air isi declina orice raspundere originata de orice eventuala modificare aparuta in programul de zbor, inclusiv in cazurile in care informarea a fost transmisa catre o terta persoana / societate.

12.1.3. In cazul in care operatorul de transport aerian este obligat, din varii motive, sa modifice orarul de zbor cu mai mult de 3 (trei) ore fata de orarul initial, acesta le va oferi pasagerilor care detin bilete de calatorie valide pe zborul al carui orar a fost modificat, posibilitatea de a alege, cu pana la 4 (patru) ore inainte de ora de decolare modificata, intre:

- a) rerutarea, in conditii de transport comparabile, spre destinatia finala. Pasagerii vor putea alege rerutarea pe un alt zbor operat de Blue Air pe aceeasi ruta avand noua data de calatorie fie cu maximum 14 zile inainte de data de plecare a zborului modificat fie cu maximum 30 de zile dupa data de plecare a zborului modificat, in functie de disponibilitatea locurilor; sau
- b) rambursarea, in termen de 7 (sapte) zile, a intregului cost al biletului la pretul de achizitie, pentru partea sau partile de calatorie neefectuate.

In cazul prevazut la lit. b) de mai sus, pasagerii pot alege rambursarea sub forma unor servicii suplimentare oferite de transportatorul aerian, vouchere sau incarcarea portofelului electronic Blue Air Wallet.

## **12.2. ANULAREA ZBORURILOR**

In cazul in care operatorul de transport aerian este obligat, din varii motive, sa anuleze un zbor programat pentru care a vandut bilete de calatorie, acesta va actiona in conformitate cu legislatia internationala si europeana in domeniu, oferind pasagerilor in cauza posibilitatea de a alege intre:

- a) rambursarea, in termen de 7 (sapte) zile, a intregului cost al biletului la pretul de achizitie, pentru partea sau partile de calatorie neefectuate; sau
- b) rerutarea, in conditii de transport comparabile, spre destinatia finala. Pasagerii vor putea alege rerutarea pe un alt zbor operat de Blue Air pe aceeasi ruta avand noua data de calatorie fie cu maximum 14 zile inainte de data de plecare a zborului anulat, fie cu maximum 30 de zile dupa data de plecare a zborului anulat, in functie de disponibilitatea locurilor.

In cazul prevazut la lit a) de mai sus, pasagerii pot alege rambursarea sub forma unor servicii suplimentare oferite de transportatorul aerian, vouchere sau incarcarea portofelului electronic Blue Air Wallet.

## **CAPITOLUL XIII. RAMBURSAREA**

13.1. In conformitate cu termenii stabiliti in cadrul prezentelor Conditii de Calatorie, toate Biletele de calatorie Blue Air sunt nerambursabile.

13.2. In conditiile in care Blue Air nu isi poate indeplini obligatia de transport, acesta va restitui tariful achitat sau o parte din acesta in conformitate cu prezentul articol:

- a) restituierea integrala a sumei inscrisa pe Biletul de calatorie, in situatia in care zborul a fost anulat si nu exista posibilitatea oferirii unui zbor alternativ in conditii de transport comparabile.
- b) in cazul in care este anulat zborul unui segment din ruta inscrisa pe Biletul de calatorie, suma restituita pasagerului va fi egala cu diferenta dintre tariful achitat pentru ruta intreaga si tariful aplicabil pe segmentul necalatorit.

13.3. Restituirile se realizeaza numai persoanelor al caror nume este in scris pe Biletul de calatorie. In cazuri exceptionale si sub rezerva prezentarii biletului de calatorie si a documentului care atesta plata, restituirile se pot efectua si persoanelor care au realizat plata.

13.4. Cererile pentru rambursare se realizeaza contactand [Departamentul Customer Support](#), in scris, prin completarea formularului disponibil pe website-ul Blue Air.

13.5. Restituirea se va realiza in aceeași valuta care a fost folosita pentru achitarea Biletului de calatorie.

13.6 Restituirea Biletelor de calatorie achitate integral sau partial prin credit (fie dintr-un cont Blue Air Wallet, fie prin voucher) se va realiza prin aceeași metoda de plata, pasagerului urmand a i se credita Blue Air Wallet-ul cu suma respectiva.

13.7. In cazul in care pasagerul accepta o alta forma de rambursare sau compensatie (servicii suplimentare ale Companiei / vouchere / rambursare in Blue Air Wallet), prevederile acestui articol se vor aplica acelei alternative de rambursare.

13.8. In conformitate cu procedurile de rambursare Blue Air, orice plata sau rambursare se va realiza pe cardul de plata utilizat pentru efectuarea rezervarii sau in contul bancar transmis de catre pasager. Blue Air poate solicita pasagerului sa prezinte dovezi conform carora contul bancar transmis pentru efectuarea platii este detinut de catre acesta.

## **CAPITOLUL XIV. VOUCHER DE CALATORIE / RAMBURSAREA IN BLUE AIR WALLET**

Voucherul de calatorie reprezinta un numar unic de identificare, fiind un avans pe care Blue Air il ofera pasagerului pentru a realiza achizitii viitoare de servicii si/sau produse Blue Air. Voucherul de calatorie poate fi folosit prin intermediul Departamentului Customer Support, prin intermediul Serviciului Call Center.

Blue Air Wallet reprezinta cea mai rapida si inovatoare solutie de rambursare, prin intermediul careia Blue Air ofera clientilor posibilitatea de a primi rambursarea sub forma unui credit incarcat in contul Blue Air, pe care acestia din urma pot sa il utilizeze achizitionand produse si/sau servicii

(inclusiv cele promotionale/reduce ) direct de pe website-ul Companiei. Blue Air va efectua rambursarea in Blue Air Wallet in EUR, indiferent de valuta in care a fost efectuata rezervarea rambursata. Valoarea creditului incarcat in Blue Air Wallet este disponibila 24 (douazeci si patru) de luni si poate fi utilizata o data sau de mai multe ori pana la epuizarea soldului. Valoarea creditului incarcat in Blue Air Wallet nu este nominala, prin urmare poate fi utilizata pentru a achizitiona produse si/sau servicii pentru posesorul rambursarii sau pentru terte parti. In cazul in care valoarea creditului disponibil in Blue Air Wallet nu este suficienta pentru a acoperi achizitia de produse si servicii dorite, diferenta va fi acoperita prin plata cu cardul, direct pe website-ul Companiei, in ultimul pas al procesului de achizitionare.

In cazul in care pasagerul a acceptat o forma alternativa de rambursare sau compensatie, acesta nu poate reveni asupra deciziei sale, chiar si in situatia in care acesta a utilizat (sau nu) integral sau partial suma creditata.

Mai multe detalii referitoare la Blue Air Wallet regasiti accesand [pagina special dedicata](#) acestui serviciu.

## **CAPITOLUL XV. SECURITATEA LA BORDUL AERONAVEI**

### **15.1. CONDUITA LA BORDUL AERONAVEI**

Pasager turbulent este acea persoana care comite oricare dintre urmatoarele acte la bordul unei aeronave civile, din momentul in care usa aeronavei este inchisa, inainte de decolare, pana in momentul in care aceasta este deschisa, dupa aterizare, precum si pe durata procesarii acestuia (check-in / imbarcare), indiferent de momentul in care acesta se afla:

- a) agresiunea, intimidarea sau amenintarea fizica sau verbala care pot periclita ordinea si linistea publica de la bordul aeronavei sau siguranta si securitatea persoanelor sau a bunurilor acestora;
- b) asalt, intimidare sau amenintare fizica sau verbala impotriva unui membru al echipajului, in cazul in care un astfel de act intervine in exercitarea atributiilor membrilor echipajului;
- c) acte de violenta fizica impotriva unei persoane sau de agresiune sexuala sau molestare a copilului;

- d) refuzul de a urma o instructiune legala data de comandantul aeronavei sau in numele comandantului de aeronava de catre un membru al echipajului, in scopul asigurarii sigurantei aeronave sau a oricarei persoane sau bunuri la bord sau in scopul mentinerii ordinii si a disciplinei la bord;
- e) provocarea intentionata a unei daune, distrugerea proprietatii sau deteriorarea aeronavei, a echipamentelor, a structurii si dispozitivelor aferente, care pot periclita ordinea si linistea publica de la bordul aeronavei sau siguranta si securitatea persoanelor sau a bunurilor acestora;
- f) comunicarea cu intentie de informatii false, care afecteaza operatiunile transportatorului sau pun in pericol siguranta si securitatea aeronavei;
- g) refuzul de a respecta o instructiune legala data de comandantul aeronavei sau in numele acestuia de catre un membru al echipajului, cu scopul de a asigura siguranta si securitatea aeronavei sau a persoanelor si bunurilor aflate la bord sau cu scopul de a mentine ordinea si disciplina la bordul aeronavei;
- h) refuzul de a respecta instructiunea legala referitoare la interzicerea fumatului la bordul aeronavei;
- i) consumarea bauturilor alcoolice sau a medicamentelor care duc la intoxicare in cazul in care un astfel de act ar putea pune in pericol siguranta aeronavei sau a oricarei persoane aflate la bord sau daca un astfel de act pune in pericol ordinea si disciplina la bordul aeronavei;
- j) manipularea unui detector de fum sau orice alt dispozitiv legat de siguranta la bordul aeronavei;
- k) operarea unui dispozitiv electronic portabil atunci cand un astfel de act este interzis.

Lista sus-mentionata nu este limitativa, aceasta poate fi extinsa la discretia operatorului de transport aerian, pentru a asigura siguranta si securitatea aeronavelor, persoanelor si/sau bunurilor acestora.

In conformitate cu Conventia de la Tokyo, precum si tinand cont de cele evidentiate mai sus, comandantul aeronavei are autoritatea:

- a) de a interzice accesul la bordul aeronavei persoanei aflate in stare inadecvata, in cazul in care aceasta ar putea periclita siguranta aeronavei sau a ocupantilor acesteia;



- b) de a debarca orice persoana sau orice parte a incarcaturii pe care o considera, din punctul sau de vedere, un potential pericol la siguranta aeronavei sau a ocupantilor acesteia, fara ca pasagerul aflat in stare inadecvata sau cu comportament inadecvat sa aiba drept la rambursare sau compensatie si cu posibilitatea ca acestuia sa ii fie refuzata o viitoare calatorie;
- c) de a decide aterizarea pe cel mai apropiat aeroport pentru a debarca pasagerul turbulent.

In cazul in care comportamentul inadecvat al pasagerului turbulent, are ca urmare comiterea unei fapte care contine elementele unei posibile contraventii / infractiuni, operatorul de transport aerian va raporta atat acest comportament inadecvat cat si urmarile sale, autoritatilor competente in vederea inceperii unei posibile urmariri contraventionale sau penale, pentru actiunile intreprinse de catre pasagerul turbulent la bordul aeronavei.

In situatia in care din cauza conduitei necorespunzatoare a pasagerului, transportatorul aerian este nevoit sa devieze traiectoria aeronavei catre o noua destinatie, alta fata de cea care era stabilita initial, pentru ca pasagerul in cauza sa fie debarcat, acesta din urma va suporta toate costurile rezultate in urma acestei aterizari fortate, inclusiv eventualele penalitati impuse transportatorului aerian de catre autoritatile competente din tara in care a aterizat.

Pasagerul nu are dreptul sa consume bauturi alcoolice, altele decat cele vandute de catre membrii echipajului, la bordul aeronavei. Transportatorul aerian isi rezerva dreptul de a refuza servirea bauturilor alcoolice oricarui pasager care se afla in stare inadecvata, pentru a nu aduce atingere sigurantei si securitatii zborului.

## **CAPITOLUL XVI. FORMALITATILE ADMINISTRATIVE**

### **16.1 GENERALITATI**

Pasagerul este responsabil pentru obtinerea, detinerea si prezentarea tuturor documentelor si vizelor necesare prin lege, reguli sau instructiuni, pentru a calatori in / din anumite tari.

Transportatorul aerian nu este responsabil pentru consecintele care rezulta din imposibilitatea pasagerului de a procura documentele sau vizele necesare efectuarii calatoriei.

## **16.2 DOCUMENTELE DE CALATORIE**

Înainte de efectuarea călătoriei, pasagerul trebuie să prezinte toate documentele necesare efectuării călătoriei, printre care, dar nu limitat la, cele de trecere a frontierelor, documentele de sănătate, precum și orice alte documente cerute prin legi, reguli, ordine sau cerințe ale țărilor implicate. Pentru motive de securitate, transportatorul aerian își rezervă dreptul de a solicita realizarea și arhivarea de copii după aceste documente.

Transportatorul aerian își rezervă dreptul de a refuza transportul pasagerilor în cazul în care aceștia nu respectă cerințele de mai sus sau în cazul în care documentele acestora de călătorie nu sunt conforme cu legile, regulile sau instrucțiunile de călătorie.

În cazul special al pasagerilor care au realizat check-in-ul online, completând în mod incomplet, eronat sau fals datele solicitate pentru efectuarea călătoriei, transportatorul aerian își rezervă dreptul de a refuza transportul acestora, în cazul în care aceștia se prezintă la poarta de îmbarcare fără a exista suficient timp pentru a completa / corecta datele solicitate pentru efectuarea călătoriei.

## **16.3. VIZE NECESARE**

Având în vedere relația internațională pe care o presupune transportul pasagerilor, în cazul în care se rezervă un zbor extern, pasagerul are obligația de a verifica că deține toate drepturile de a pătrunde pe teritoriul țării de destinație. Acest lucru se poate realiza vizitând site-urile Poliției de Frontieră a statului de destinație, sau întrebând la ambasada / consulatul / reprezentanța statului de cetățenie în cadrul statului de destinație.

Pentru mai multe informații, transportatorul aerian va pune la dispoziție următoarele site-uri: [Poliția de Frontieră](#), [Ministerul Afacerilor Externe](#).

## **16.4 REFUZAREA INTRĂRII ÎN ȚARA DE DESTINAȚIE**

Pasagerul este responsabil în situația în care autoritățile de frontieră din țara de destinație, în care acesta a călătorit cu ajutorul operatorului de transport aerian, nu vor permite accesul acestuia în teritoriu, obligând totodată Blue Air să returneze pasagerul la locul de origine al călătoriei.

În acest caz de refuz la frontieră, pasagerul va achita orice amendă aplicată operatorului de transport aerian de către Guvern sau de către Oficiul de Imigrări în cauză, plus costul transportului sau din acea țară înapoi în țara sa de origine sau în alt loc indicat de către autoritatea competentă.

Blue Air nu va rambursa costul niciunui zbor pe care pasagerul nu il poate efectua ca urmare a refuzarii intrarii in tara de destinatie.

### **16.5 PASAGERII SUNT RESPONSABILI PENTRU AMENZI, COSTURI DE DETENTIE**

In cazul in care transportatorul aerian este obligat sa plateasca amenzi sau penalitati sau sa suporte cheltuieli derivate din nerespectarea de catre pasager a legilor, regulilor, ordinelor sau cerintelor de calatorie ale tarilor implicate sau din imposibilitatea de a prezenta documentele necesare, pasagerul va rambursa, la cerere, orice plata sau cheltuiala realizata de catre transportator pentru actele / faptele sale. In acest sens, transportatorul aerian poate compensa valoarea acestor amenzi / penalizari cu contravaloarea segmentelor nefolosite din Biletul de calatorie sau orice alte fonduri ale pasagerului care se afla in posesia transportatorului, iar in cazul in care aceasta nu este suficienta, transportatorul aerian isi rezerva dreptul de a se intoarce impotriva pasagerului pentru a recupera intreaga suma restanta.

### **16.6 CONTROALE LA AEROPORT**

Dupa efectuarea procesului de check-in la aeroport (in cazul in care nu s-a realizat check-in-ul online), pasagerul si bagajele acestuia sunt supuse controlului de Securitate (anti-tero).

Ulterior acestei verificari, se realizeaza controlul Politiei de Frontiera, iar in cazul in care exista solicitari din partea personalului vamal sau ale altei autoritati guvernamentale, pasagerul poate fi obligat sa supuna controlului bagajul sau.

Transportatorul aerian nu poate fi tinut raspunzator pentru nici o pierdere sau dauna suferita in decursul sau din cauza acestor verificari.

### **16.7 INTRERUPEREA IN CAZ DE URGENTA A ZBORULUI**

In cazul in care starea de sanatate a unui pasager care se afla la bordul aeronavei se agraveaza, iar transportatorul aerian este constrans sa aterizeze de urgenta pe cel mai apropiat aeroport pentru ca acesta sa poata primi asistenta medicala necesara, pasagerul va fi responsabil pentru toate costurile medicale si pentru toate costurile de cazare ale persoanelor care il acompaniaza precum si pentru costurile viitoare de transport de la punctul de oprire neplanificata pana la destinatia finala.

Transportatorul aerian recomanda ca pasagerii sa detina asigurare medicala si de transport valabila pe timpul calatoriei.

## **CAPITOLUL XVII. RASPUNDEREA PENTRU DAUNE**

### **17.1 Conditii generale de raspundere**

Raspunderea transportatorului aerian este determinata prin Conditile de Calatorie Blue Air si limitata prin legislatia internationala si europeana.

In acest caz, tinand cont de faptul ca raspunderea transportatorului aerian este limitata, Blue Air recomanda pasagerului sa incheie o asigurare de calatorie cu o societate de asigurari specializata in astfel de cazuri, iar in cazul in care bagajul pasagerului este intarziat, pierdut sau deteriorat, acesta se poate intoarce fie impotriva operatorului de transport aerian, fie impotriva societatii de asigurari.

Cu exceptia cazurilor prevazute de legislatia interna si cea comunitara, transportul aerian realizat de catre Blue Air se supune regulilor si limitarilor legate de raspunderea stabilita de catre Conventia de la Montreal doar in cazul in care transportul este unul international la care Conventia se aplica.

Cu exceptia cazurilor prevazute de legislatia internationala, transportul aerian realizat de catre Blue Air se supune regulilor si limitarilor legate de raspunderea stabilita de catre Regulamentul (CE) nr. 261 / 2004 doar in cazul in care transportul este unul comunitar.

Orice raspundere a transportatorului aerian pentru daune va fi redusa in cazul in care pasagerul, prin orice neglijenta, eroare sau omisiune din partea sa, favorizeaza, cauzeaza sau contribuie la producerea daunei.

Transportatorul aerian va fi raspunzator doar pentru daunele care se produc in timpul zborului sau pe segmentele de zbor unde numarul de zbor cu codul nostru (BLA / 0B) apare in chenarul companiei de transport pe Biletul de calatorie pentru acel zbor sau segment de zbor.

### **17.2 Raspunderea pentru Bagajul de Cabina**

In general, pasagerul este responsabil pentru bagajul de cabina si pentru orice alt obiect personal transportat la bordul aeronavei. Transportatorul aerian este raspunzator pentru pierderea sau lipsa din continut a bagajului de cabina numai daca dauna s-a produs din neglijenta grava a acestuia.

Raspunderea transportatorului aerian pentru **pierderea sau lipsa de continut a bagajului de cabina** va fi limitata, in baza legislatiei internationale si europene, la 1.288 DST per pasager. Valoarea compensatiei se va determina in functie de prejudiciul dovedit de catre pasager.

### **17.3 Raspunderea pentru Bagajul de Cala**

Raspunderea transportatorului aerian pentru **intarzierea, deteriorarea sau pierderea bagajului de cala** va fi limitata, in baza legislatiei international si europene, la 1.288 DST per pasager. Valoarea compensatiei se va determina in functie de prejudiciul dovedit de catre pasager.

In cazul in care **bagajul de cala este deteriorat**, uzura acestuia va fi luata in considerare pentru a calcula compensatia pasagerului. Uzura se va calcula dupa cum urmeaza: in primul an de utilizare, uzura reprezinta 20% din valoarea de achizitie, numai in baza documentului de achizitie. Incepand cu al doilea an, la valoarea uzurii se va adauga cate 10% pentru fiecare an ulterior de utilizare.

Transportatorul aerian nu isi asuma responsabilitatea pentru bagajele patate de anumite substante (vin, ulei, alimente sau alte asemenea) sau pentru cele care au suferit deteriorari minore (spre exemplu: zgarieturi, infundaturi, ruptura pe cusatura cauzata de greutatea in exces, si nu numai, pierderea / deteriorarea elementelor atasate bagajului care nu au fost prevazute de catre producator si nu afecteaza utilizarea normala (ulterioara) a acestuia, cum ar fi cifru, cheite, lacate, etichete cu nume, curele, huse) ce pot rezulta din manipularea normala a bagajului. In cazuri exceptionale, compania aeriana poate sa acorde un voucher atunci cand bagajele inregistrate au suferit deteriorari minore cauzate de manipularea defectuoasa a bagajelor.

In cazul in care pasagerul se prezinta la ghiseul de check-in cu un bagaj deteriorat, acesta va fi preluat si etichetat cu eticheta de raspundere limitata (Limited Release Tag), iar transportatorul aerian nu va avea nicio responsabilitate referitor la starea bagajului.

In cazul in care pasagerul transporta in bagajul de cala vreunul din obiectele mentionate in cadrul art. 11.5 lit. d, transportatorul aerian nu este raspunzator pentru daunele cauzate acestora.

In cazul in care bagajele de cala contin bunuri perisabile (alimente, bauturi) alterate, transportatorul aerian isi rezerva dreptul de a scoate si casa continutul de acest fel, fara ca pasagerul sa fie compensat.

Transportatorul nu este raspunzator pentru:

- a) daunele suferite de catre bagajele de cala, in masura in care acestea au survenit ca urmare directa sau indirecta a calitatii necorespunzatoare a bagajului, a unui defect sau viciu de material / de forma, sau a supraincarcarii acestuia;
- b) deteriorari provocate la controlul de Securitate;
- c) deteriorari superficiale aparute in urma uzurii si/sau a viciilor de material si/sau fabricatie si/sau a unor caracteristici improprii ale bagajelor inregistrate predate la transport, in timpul manipularii normale a acestora, cum ar fi: pierdere / distrugere curele de strangere / securizare, suportii, roti, manere protuberante, taieturi si zgarieturi minore, scamosare, pierderea / deteriorarea elementelor atasate bagajului care nu au fost prevazute de catre producator si nu afecteaza utilizarea normala, ulterioara, a bagajului (lacat, etichete nume, curele, huse, etc)

Conditiiile de Calatorie nu anuleaza excluderi sau limitari ale raspunderii prezente in reglementarile internationale, europene sau in legile interne in vigoare decat daca acest lucru se specifica in mod expres.

In cazul in care **bagajul de cala al pasagerului este intarziat**, transportatorul aerian este raspunzator pentru daunele dovedite, doar in situatia in care acesta nu a luat toate masurile necesare pentru a evita respectivele daune sau daca a fost imposibil sa se ia aceste masuri.

Blue Air va rambursa pasagerului al carui bagaj de cala este intarziat mai mult de 24 (douazeci si patru) de ore si nu se afla in zona domiciliului acestuia, cheltuielile rezonabile efectuate pentru acoperirea necesitatilor de baza / articolelor esentiale (cum ar fi: articole de toaleta, lenjerie de corp, un schimb de imbracaminte in cazul in care este necesar si alte obiecte esentiale), achizitionate pentru inlocuirea articolelor necesare din bagajul de cala intarziat.

Valoarea compensatiei nu este predefinita, aceasta fiind evaluata in baza nevoilor rezonabile aparute in fiecare zi in care pasagerul in cauza nu are acces la bagajul sau de cala. In mod indicativ, aceasta compensatie poate fi de pana la 30 EUR per zi de intarziere a bagajului de cala, aceasta fiind considerata ca fiind o limita rezonabila de compensatie.

Pentru a putea opera orice cerere de rambursare in astfel de cazuri, pasagerul va trebui sa transmita solicitarea de rambursare (vezi cap. XIX), impreuna cu documentele doveditoare care sa ateste

cheltuielile efectuate pentru acoperirea nevoilor de baza (chitantele aferente achizitiilor). Pentru evitarea oricaror indoieli, limita maxima de raspundere a operatorului de transport aerian in aceste cazuri este de 1.288 DST per pasager, cu conditia existentei documentelor doveditoare.

In cazul in care operatorul de transport aerian intarzie livrarea bagajului de cala la destinatia care corespunde domiciliului pasagerului, costul articolelor esentiale nu va fi acoperit de catre operatorul de transport aerian sau de catre societatea de asigurari, intrucat se considera ca pasagerul are acces la articolele esentiale.

In cazul in care pasagerul, cu intentie sau din neglijenta, a contribuit la aparitia unor daune, valoarea cererilor de compensatie va fi reduca cu suma aferenta contributiei acestuia.

Pentru detalii suplimentare referitoare la intarzierea, deteriorarea sau pierderea bagajelor va rugam sa verificati [Regulamentul \(CE\) nr. 889/2002](#).

#### **17.4 Raspunderea in caz de accidente**

In conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 889 / 2002 al Parlamentului European si al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027 / 1997 al Consiliului din 9 octombrie 1997 referitor la raspunderea operatorilor de transport aerian in caz de accidente, in situatia in care, ca urmare a unui accident produs in cursul operatiunilor de imbarcare sau debarcare, sau la bordul aeronavei in timpul zborului efectuat de catre transportatorul aerian, ar putea rezulta decesul, ranirea sau vatamarea corporala a pasagerului, raspunderea transportatorului aerian nu este limitata financiar.

Pentru orice daune pana la suma de 128.821 DST, transportatorul aerian nu poate contesta solicitarea pentru compensatie. Peste aceasta suma, transportatorul aerian se poate apara impotriva unei solicitari de compensare, dovedind ca el si agentii sai au luat toate masurile necesare pentru a evita dauna sau ca a fost imposibil pentru el sau pentru agentii sau de a lua astfel de masuri. In cazul in care operatorul de transport aerian dovedeste ca dauna a fost produsa ori favorizata de neglijenta pasagerului ranit sau decedat, operatorul de transport aerian poate fi exonerat integral sau partial de raspundere.

Transportatorul aerian va realiza, fara intarziere si intr-o perioada care nu depaseste 15 (cincisprezece) zile de la stabilirea identitatii persoanei fizice indreptatite la compensatii, plata in

avans pentru acoperirea necesitatilor economice imediate, in mod proportional cu prejudiciul suferit. In cazul decesului, aceasta plata in avans nu va fi mai mica de 16.000 DST per pasager.

Orice plata in avans nu va constitui admiterea raspunderii din partea transportatorului aerian, iar aceasta va putea fi dedusa din orice suma achitata ulterior in baza raspunderii transportatorului aerian, dar nu este rambursabila, cu exceptia cazului in care se dovedeste ca dauna a fost produsa ori favorizata de neglijenta pasagerului ranit sau decedat, sau daca persoana care a primit plata nu este persoana care avea dreptul la compensatie.

## **CAPITOLUL XVIII. EXONERAREA DE RASPUNDERE**

Transportatorul aerian atrage atentia pasagerilor asupra consecintelor negative pe care le poate avea zborul cu avionul atat asupra anumitor categorii de persoane, in special pentru persoanele care sufera de anumite afectiuni medicale, pentru persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusa, pentru persoanele in varsta sau pentru pasagerele insarcinate, cat si asupra animalelor de companie transportate la bordul aeronavelor.

Prin acceptarea de catre pasager a prezentelor Conditii de Calatorie, acesta exonereaza transportatorul aerian de orice raspundere referitor la consecintele negative pe care calatoria cu avionul este posibil sa i le provoace atat acestuia cat si animalului de companie transportat la bordul aeronavelor.

Pasagerul este deplin raspunzator referitor la suportarea tuturor costurilor pe care le poate produce o eventuala problema de sanatate, personala sau a animalului de companie, rambursand integral transportatorul aerian in cazul in care acesta a fost obligat sa suporte anumite cheltuieli ca urmare a aparitiei unor consecinte negative asupra sanatatii pasagerului sau a animalului de companie.

## **CAPITOLUL XIX. PROCEDURA SOLUTIONARII RECLAMATIILOR / SOLICITARILOR REFERITOARE LA BAGAJE PIERDUTE, INTARZIATE SAU DETERIOARATE**



Pentru orice intarziere, pierdere sau deteriorare de bagaj pasagerul este obligat sa se prezinte personal la Biroul Asistenta Bagaje, situat in zona benzilor de bagaje din aeroportul de sosire, pentru intocmirea PIR-ului (raport de constatare a neregularitatii proprietatii), inainte de parasirea acestei zone a aeroportului.

In cazul in care pasagerul caruia i-a fost intarziat, pierdut sau deteriorat bagajul nu depune un raport PIR inainte de parasirea zonei benzilor de bagaje din aeroportul de sosire, transportatorul aerian isi va declina responsabilitatea.

19.1. Preluarea Bagajului de catre posesorul Etichetei de Identificare fara a inregistra un raport PIR, inaintea parasirii zonei benzilor de bagaje din aeroportul de sosire, constituie o proba suficienta cum ca bagajul a fost predat, in conditii bune si in concordanta cu Contractul de Transport, de catre transportator.

In conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 889 / 2002 al Parlamentului European si al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027 / 1997 referitor la raspunderea operatorilor de transport aerian in caz de accidente, in cazul pierderii sau deteriorarii unui bagaj inregistrat, pasagerul este obligat sa introduca o reclamatie scrisa in termen de 7 (sapte) zile de la inregistrarea PIR-ului, iar in cazul in care bagajul este intarziat, pasagerul este obligat sa introduca o reclamatie scrisa in termen de 21 (douazeci si unu) de zile de la inregistrarea PIR-ului.

19.2. In momentul in care semnaleaza orice tip de dauna la Biroul Asistenta Bagaje, pasagerii au obligatia de a solicita o copie a raportului PIR, completat de catre angajatul Biroului Asistenta Bagaje din aeroport cu detaliile furnizate de catre pasager. PIR-ul nu reprezinta o reclamatie oficiala, acesta fiind un document intern al companiei utilizat pentru identificarea bagajului. Pasagerul este obligat sa ataseze PIR-ul la reclamatia realizata in conformitate cu articolul de mai sus, impreuna cu orice alte documente doveditoare, pentru ca aceasta sa fie considerata valabila.

19.3. Responsabilitatea transportatorului pentru bagaj inceteaza in momentul in care acesta este plasat pe banda de bagaje din aeroportul de sosire.

Transportatorul aerian nu va fi considerat responsabil pentru bagajele de cala preluate in mod eronat de catre un alt pasager de pe banda de bagaje din aeroportul de sosire. In aceste cazuri, pasagerul care a preluat in mod eronat bagajul este direct responsabil, fara intermedierea

transportatorului, pentru toate costurile suportate de catre ambii pasageri. Autoritatea competenta pentru solutionarea acestor cazuri este politia din aeroportul de sosire.

19.4. In cazul in care pasagerul doreste sa contacteze reprezentantii Departamentului Asistenta Bagaje Blue Air pentru a afla informatii referitoare la stadiul solicitarii sale, pasagerul trebuie sa contacteze Departamentul Asistenta Bagaje de la destinatie, in primele 5 (cinci) zile, folosind datele de contact inscrise pe PIR. Ulterior, in cazul in care bagajul nu a fost recuperat in acest interval de timp, pasagerul trebuie sa contacteze Departamentul Asistenta Bagaje utilizand [formularul de contact](#) de pe website-ul Blue Air.

19.5 In cazul in care pasagerul detine o asigurare de calatorie, Blue Air recomanda pasagerului sa contacteze societatea de asigurari in cazul intarzierii, pierderii sau deteriorarii bagajului. In cazul in care pasagerul nu detine o asigurare de calatorie, acesta va contacta Departamentul Asistenta Bagaje utilizand [formularul de contact](#) de pe website-ul Blue Air, atasand toate documentele necesare pentru a proba existenta daunei provocate de catre transportatorul aerian (respectiv, raportul PIR, chitantele doveditoare si orice alte mijloace de proba).

## **CAPITOLUL XX. PROCEDURA SOLUTIONARII RECLAMATIILOR / SOLICITARILOR REFERITOARE LA CERERILE DE ACORDARE A COMPENSATIILOR / DESPAGUBIRILOR**

### **20.1 INTRODUCEREA RECLAMATIILOR SI TERMENUL DE RASPUNS LA ACESTEA**

In cazul in care pasagerul are o nemultumire referitor la serviciile Blue Air, acesta poate inainta o solicitare / reclamatie catre transportatorul aerian completand [formularul de contact](#) de pe website-ul Blue Air.

Orice reclamatie / solicitare inregistrata in mod legal, cu toate dovezile necesare solicitate de catre transportatorul aerian atasate, are termen de solutionare de 60 (saizeci) de zile de la data primirii acesteia. Pentru a exclude orice dubiu, in cazul in care documentele / dovezile necesare sunt incomplete, termenul sus-mentionat va incepe sa curga din momentul primirii de catre transportatorul aerian a documentelor complete necesare solutionarii reclamatiei / solicitarii.

In situatia exceptionala a reclamatiiilor / solicitarilor primite de catre Companie din Italia (ce au ca obiect zboruri cu plecare sau cu sosire din Italia), inregistrate in mod legal, cu toate dovezile necesare atasate, termenul de solutionare al acestora este de 6 (sase) saptamani (42 de zile) de la data primirii, in conformitate cu prevederile art. 2.4 din Carta Drepturilor Pasagerilor redactate de catre ENAC (“Ente Nazionale per l’Aviazione Civile”).

## **20.2. SOLICITARI DE COMPENSATIE IN BAZA REGULAMENTULUI (CE) NR. 261/2004**

Prezentul articol se aplica solicitarilor de compensatie in temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

Pasagerii care solicita compensatii in baza Regulamentului sus-mentionat trebuie sa transmita cererea de compensatie (insotita de toate documentele / dovezile necesare solutionarii acesteia: numele si prenumele pasagerului, codul de rezervare, numarul, data si ruta zborului) direct catre Blue Air (folosind modalitatea prevazuta in cadrul art. 20.1) si sa acorde transportatorului aerian un termen de 60 (saizeci) de zile sa raspunda la aceasta solicitare, inainte de a angaja terte parti sa solicite compensatiile in numele lor sau inainte de a se adresa altor institutii / autoritati nationale.

Blue Air nu va procesa solicitarile transmise de catre terte parti, in cazul in care pasagerul in cauza nu a transmis anterior o cerere de compensatie direct catre Blue Air, acordand transportatorului aerian termenul prevazut in clauza de mai sus, pentru a raspunde.

Un pasager poate transmite o solicitare de compensatie catre Blue Air in numele altor pasageri ce se regasesc in aceeasi rezervare, inasa Blue Air isi rezerva dreptul de a solicita pasagerului care depune cererea de compensatie sa prezinte dovezi cum ca acesta detine consimtamantul celorlalti pasageri din rezervare sa transmita solicitarea de compensatie in numele lor.

Blue Air nu va procesa solicitarile transmise de catre o terta parte decat daca solicitarea este insotita de o documentatie adecvata care sa ateste autoritatea tertului de a actiona in numele pasagerului cat si de datele de contact ale pasagerului in numele caruia este efectuata solicitarea impreuna cu datele bancare ale acestuia, astfel incat Blue Air sa poata efectua plata, in cazul in care aceasta este necesara, direct in contul pasagerului in cauza. Prin documentatie adecvata care sa ateste autoritatea tertului de a actiona in numele pasagerului, Blue Air intelege in scrisul sub semnatura privata cu data certa (art. 278 din C.pr.civ) sau in scrisul autentic (art. 270 din C.pr.civ).

In cazul in care pasagerul isi cesioneaza dreptul de a primi compensatia, in conformitate cu prevederile art. 1566-1586 C.civ, Blue Air va procesa solicitarea transmisa de catre o terta parte (cesionar) numai in cazul in care aceasta este insotita de toate documentele / dovezile necesare solutionarii acesteia: numele si prenumele pasagerului, codul de rezervare, numarul, data si ruta zborului, precum si de contractul de cesiune (in copie legalizata).

Pasagerii sunt de acord in mod expres referitor la faptul ca plata oricarei compensatii va fi realizata fie catre cardul utilizat pentru a efectua rezervarea, fie catre contul bancar transmis de catre pasager prin solicitare. Blue Air isi rezerva dreptul de a solicita pasagerului in cauza sa prezinte dovezi ca acesta detine contul bancar transmis.

Aceasta clauza nu interzice pasagerilor sa consulte specialisti in domeniu, consultantii juridici sau orice alti terti inainte de a transmite solicitarea de compensatie catre transportatorul aerian, inasa onorariile acestor specialisti vor ramane in sarcina exclusiva a pasagerului.

### **20.3. OBLIGATIA DE INFORMARE SI AUTORITATEA COMPETENTA**

In conformitate cu art. 14 din cadrul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, Blue Air are obligatia de a se asigura ca pasagerii sunt informati in mod complet, corect si precis cu privire la drepturile acestora in caz de refuz la imbarcare, declasare, anulare sau intarziere prelungita a zborurilor.

Aceste informatii se regasesc atat in prezentele Conditii de Calatorie cat si in cadrul pliantelor informationale aflate la ghiseele operatorului de transport aerian din cadrul aeroporturilor. Blue Air pune la dispozitia pasagerilor posibilitatea ca acestia sa verifice pliantele informationale sus-mentionate, prin accesarea Sectiunii “Drepturile Pasagerilor” de pe website-ul Companiei.

In cazul in care pasagerii au o nemultumire referitor la serviciile Blue Air, in coformitate cu art. 14 coroborat cu art. 16 din cadrul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, acestia au la dispozitie posibilitatea de a se adresa organismelor nationale competente in solutionarea solicitarilor ce au ca obiect refuzul la imbarcare, declasarea, anulara sau intarzierea prelungita a zborurilor. Blue Air pune la dispozitia pasagerilor urmatoarele date de contact ale organismelor competente din tarile in care acesta opereaza:

<b>TARA</b>	<b>AUTORITATE</b>	<b>DATE DE CONTACT</b>
-------------	-------------------	------------------------

<b>ROMANIA</b>	AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR (ANPC)	Adresa: Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, Sector 1, Bucuresti, Romania Telefon: 021.95.51 Fax: 021.314.34.62 Website: <a href="http://www.https://anpc.ro">www.https://anpc.ro</a>
<b>ITALIA</b>	ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE (ENAC)	Adresa: 118, Viale Castro Pretorio - 00185 - Rome. Central 06 445961 Telefon: +39 06 445961 / 800 898121 Fax: +39 06 44596493 Website: <a href="http://www.enac.gov.it">www.enac.gov.it</a>
<b>SPANIA</b>	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AEREA (AESA)	Adresa: Avenida General Perón 40, Acceso B (Recepción planta 1ª), 28020 Madrid, España Telefon: 91-3968210 Website: <a href="http://www.seguridadaerea.gob.es">www.seguridadaerea.gob.es</a>
<b>MAREA BRITANIE</b>	CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA)	Adresa: Aviation House, Beehive Ring Road, Crawley, West Sussex RH6 0YR Website: <a href="http://www.caa.co.uk">www.caa.co.uk</a>
<b>CIPRU</b>	DEPARTAMENTUL AVIATIEI CIVILE	Adresa: 27 Pindarou Street, 1060 Nicosia, Cyprus Website: <a href="http://www.mcw.gov.cy">http://www.mcw.gov.cy</a>
<b>GRECIA</b>	AUTORITATEA AERONAUTICA CIVILA HELLENA	Adresa: Hellenikon HCAA Building Complex, End of 25th Str, 167 77, Hellenikon, Attica, Greece. Telefon: +30 210 9973162 Fax: +30 210 8947132 Website: <a href="http://www.http://www.ypa.gr">www.http://www.ypa.gr</a>
<b>BELGIA</b>	AUTORITATEA AERONAUTICA CIVILA BELGIANA	Adresa: City Atrium (6th floor - locker PAX) - Rue du Progrès 56, B-1210 Brussels Telefon: + 32 2 277 44 00 E-mail: <a href="mailto:passenger.rights@mobilit.fgov.be">passenger.rights@mobilit.fgov.be</a> Website: <a href="http://www.mobilit.belgium.be">www.mobilit.belgium.be</a>

<p><b>IRLANDA</b></p>	<p>COMMISSION FOR AVIATION REGULATION</p>	<p>Adresa: 3rd Floor, 6 Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 W773, 3ú hUrlár, 6 Ardán Earlsfort, Baile Ath Cliath 2, D02 W773 Telefon: +3531-6611700 Website: <a href="http://www.aviationreg.ie">www.aviationreg.ie</a>; <a href="http://www.flightrights.ie">www.flightrights.ie</a></p>
-----------------------	---	--

#### **20.4 LIMITAREA ACTIUNILOR**

In conformitate cu Regulamentele Europene in domeniu, in cazul zborurilor comunitare, orice solicitare de acordare a compensatiilor / despagubirilor in conformitate cu Conditile de Calatorie, trebuie introdusa in termenul general de prescriptie al tarii in care a fost formulata cererea. In acest caz, orice actiune in justitie deschisa dupa trecerea termenului prevazut mai sus, este considerata prescrisa.

In conformitate cu Conventia de la Montreal, in cazul zborurilor internationale, orice solicitare de acordare a compensatiilor / despagubirilor in conformitate cu Conditile de Calatorie, trebuie introdusa in termenul general de prescriptie prevazut de Conventia de la Montreal, respectiv in termenul de 2 (doi) ani de zile calculat de la data sosirii la destinatie sau de la data la care ar fi trebuit sa soseasca la destinatie aeronava. In acest caz, orice actiune in justitie deschisa dupa trecerea termenului prevazut mai sus, este considerata prescrisa.

#### **CAPITOLUL XXI. SERVICII SUPLIMENTARE CONTRACTATE CU AJUTORUL TRANSPORTATORULUI AERIAN**

In cazul in care transportatorul aerian actioneaza ca intermediar al pasagerului pentru servicii suplimentare, altele decat transportul aerian (spre exemplu, dar nelimitat la: rezervari la hotel, inchirierea unei masini, rezervare loc parcare, rezervare taxi, rezervare transfer cu autocarul cu indicativ 0B, rezervare shuttle, rezervare activitati turistice, protocol si lounge), pasagerul va fi obligat sa respecte termenii si conditiile terței parti. In aceste cazuri, transportatorul aerian nu va fi responsabil fata de pasager.

### **21.1. Serviciul Blue Bistro**

Transportatorul aerian pune la dispozitia pasagerului, contra cost, servicii de catering (constand in produse alimentare) si bauturi, pe tot parcursul efectuarii calatoriei. Serviciu denumit Blue Bistro este disponibil pe rutele catre / dinspre Bucuresti (OTP) sub rezerva solicitarii acestui serviciu cu mai mult de 24 (douazeci si patru) de ore in avans. Pentru mai multe detalii privind meniurile disponibile si preturile corespunzatoare va rugam sa verificati Sectiunea de [Taxe si Reguli Tarifare](#) de pe website-ul Companiei.

### **21.2. Transportul deportatilor**

Blue Air pune la dispozitie posibilitatea de a transporta pasageri deportati la bordul aeronavelor. Astfel, cele 2 (doua) categorii de pasageri deportati acceptati la transport sunt:

- DEPA - persoana asupra careia s-a emis un ordin de deportare, care este insotita de catre o escorta speciala a autoritatilor din statul respectiv;
- DEPU - persoana asupra careia s-a emis un ordin de deportare, care nu este insotita de catre o escorta speciala;

Blue Air nu va accepta la transport un numar mai mare de 10 (zece) pasageri deportati neinsotiti de catre o escorta speciala (DEPU) si 2 (doi) pasageri deportati insotiti de catre o escorta speciala (DEPA) per zbor.

Disponibilitatea serviciului suplimentar si tariful aferent pot fi verificate contactand [Departamentul Customer Support](#).

## **CAPITOLUL XXII. CLAUZE FINALE**

### **22.1 INTERPRETARI**

Titlurile fiecarui articol din prezentele Conditii de Calatorie Blue Air sunt orientative si nu pot fi folosite pentru interpretarea textului.

### **22.2 VALABILITATEA PREVEDERILOR**

In cazul in care una din prevederile Conditiiilor de Calatorie Blue Air este sau devine incongruenta legii, inaplicabila sau in alt mod nevalabila, prezentele Conditii de Calatorie Blue Air vor fi interpretate ca si cand acea prevedere nu a fost scrisa, iar nelegalitatea si nevalabilitatea sa nu va afecta nicio alta prevedere a Conditiiilor de Calatorie Blue Air.

### **22.3 MODIFICAREA CONDITIILOR DE CALATORIE BLUE AIR**

Compania Blue Air isi rezerva dreptul de a modifica Conditiiile de Calatorie Blue Air, cu notificarea acestor modificari prin publicarea pe website-ul Companiei la Sectiunea "Conditii de Calatorie" precum si prin publicarea unui anunt prealabil de prezentare a acestor modificari pe website-ul Companiei.

### **22.4 ALEGEREA LEGII SI A JURISDICTIEI**

Prezentele Conditii de Calatorie sunt guvernate de catre legea romana.

Orice neintelegere intre pasager si transportatorul aerian, in legatura cu sau derivand intr-un fel sau altul dintr-un asemenea transport, se va supune jurisdictiei instantelor competente in conformitate cu Regulamentele Europene in materie.

### **22.5 INFORMATII DESPRE TRANSPORTATORUL AERIAN**

Blue Air, in calitate de transportator aerian, isi asuma raspunderea de a informa pasagerul, in momentul rezervarii, despre identitatea operatorului aerian care opereaza zborul respectiv, indiferent de modalitatea prin care acesta achizitioneaza biletul.

Pasagerul are dreptul de a initia o reclamatie sau de a solicita rambursari si compensatii fie de la operatorul de transport aerian efectiv, fie de la contractantul operatorului de transport aerian. Pasagerul trebuie sa verifice intotdeauna conditiile de calatorie ale operatorului de transport aerian efectiv.

Zborurile puse la vanzare pe [www.flyblueair.com](http://www.flyblueair.com) sunt operate de catre Blue Air Aviation S.A. sau de catre compania identificata ca operator aerian in procesul de vanzare bilete.

Adresa de corespondenta a transportatorului aerian Blue Air Aviation S.A. este: Sos. Bucuresti – Ploiesti, nr. 42 – 44, Complex Baneasa Business & Technology Park, Cladirea A, Aripa A1, Etajele 3 si 4, Sector 1, Bucuresti, Romania.



## **22.6 COMUNICARI DE MARKETING**

Blue Air pune la dispozitia pasagerului posibilitatea ca acesta sa primeasca comunicari de marketing prin intermediul unui Newsletter, de la Blue Air sau de la partenerii Blue Air.

In cazul in care pasagerul nu doreste sa primeasca aceste comunicari de marketing de la Blue Air sau de la partenerii Blue Air, acesta este rugat sa notifice Compania Aeriana referitor la acest aspect, utilizand optiunea „dezabonare” care este inclusa in fiecare comunicare de marketing.