

DREPTURILE PASAGERILOR

Norme comune in materie de compensare si asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor

Prezenta informare a fost emisa in conformitate cu Regulamentul (CE) Nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului Uniunii Europene.

Normele de mai jos se aplica pasagerilor in urmatoarele conditii:

- calatoriti pe un zbor* care pleaca de pe un aeroport situat pe teritoriul unui Stat Membru al Uniunii Europene** sau un zbor operat de o companie aeriana comunitara care pleaca de pe un aeroport situat intr-o tara terta catre un aeroport situat pe teritoriul unui Stat Membru al Uniunii Europene;
- detineti o rezervare confirmata pentru zborul respectiv si va prezentati personal pentru inregistrare la ora indicata de compania aeriana (cu exceptia cazului de anulare a zborului) sau, in cazul in care ora nu este indicata, nu mai tarziu de 45 de minute inaintea orei de plecare publicate;
- aveti un bilet emis la un tarif disponibil publicului sau un bilet emis in cadrul unui program de fidelizare sau a unui alt program comercial;
- operatorul dvs. de transport aerian este TAROM;
- intervine unul dintre urmatoarele evenimente: refuz la imbarcare, anulare, intarziere, surclasare si declasare.

* O călătorie care implică un zbor de plecare și un zbor de întoarcere nu este considerată un singur zbor chiar dacă zborul de plecare și cel de întoarcere fac obiectul unei rezervări unice.

** Departamentele franceze de peste mari, si anume Guadelupa, Guyana Franceza, Martinica, Insula Reunion, Mazotte, precum si Saint-Martin, Azore, Madeira si Insulele Canare sunt teritorii ce fac parte dintr-un Stat Membru. De asemenea, Normele se aplica Islandei si Norvegiei in conformitate cu Acordul privind SEE si Elvetiei in conformitate cu Acordul dintre Comunitatea Europeana si Confederatia Elvetiana privind transportul aerian (1999).

Normele nu se aplica:

- pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului;
- calatoriilor multimodale care implica mai multe moduri de transport in cadrul unui contract de transport unic;
- zborurilor efectuate în cadrul unui pachet de servicii turistice care a fost anulat pentru alte motive decât anularea zborului;
- zborurilor efectuate cu alte tipuri de aeronave decât cele cu aripi fixe.

A. INTARZIEREA ZBORULUI

Daca zborul dvs. este intarziat, aveti dreptul la asistenta in urmatoarele situatii:

- a) intarzierea este egala sau mai mare de doua ore, in cazul zborurilor de 1500 km sau mai putin; sau
- b) intarzierea este egala sau mai mare de trei ore, in cazul zborurilor intracomunitare de peste 1500 km si al oricaror altor zboruri cuprinse intre 1500 km si 3500 km; sau
- c) intarzierea este egala sau mai mare de patru ore, in cazul tuturor zborurilor care nu intra sub incidenta literelor (a) sau (b) de mai sus.

Asistenta la intarziere consta in:

- mese si bauturi racoritoare, direct proportional cu timpul de asteptare;
- doua apeluri telefonice, mesaje prin fax sau email, gratuite;
- cazare hoteliera si transport intre aeroport si locul cazarii in cazul in care este necesara o sedere de una sau mai multe nopti.

In cazul in care intarzierea este de cel putin cinci ore si decideti sa nu mai continuati calatoria, va oferim rambursarea in termen de sapte zile a intregului cost al biletului la pretul de achizitie, pentru partea sau partile de calatorie neefectuate si pentru partea sau partile deja efectuate, in cazul in care zborul devine inutil in raport cu planul dvs. de calatorie initial, impreuna cu - daca este cazul - un zbor de retur la punctul de plecare initial, cat mai curand posibil.

Daca zborul dvs. are la sosirea la destinatie, o intarziere de 3 ore sau mai mult, puteti avea dreptul la o compensatie in functie de durata intarzierii si lungimea zborului, cu exceptia cazurilor in care intarzierea a fost cauzata de circumstante extraordinare ce nu au putut fi evitate in pofida adoptarii tuturor masurilor rezonabile.

Exemple de situatii extraordinare includ: conditii meteorologice incompatibile cu desfasurarea zborului, instabilitate politica, greve, riscuri legate de siguranta, deficiente neprevazute care pot afecta siguranta zborului, restrictii de trafic aerian.

În această situație, puteti opta pentru plata compensatiei in bani sau sub forma unui voucher electronic, dupa cum urmeaza:

Distanta	Valoarea compensatiei acordate in numerar/transfer bancar	Valoarea compensatiei acordate sub forma voucherului electronic*
Toate zborurile de 1500 km sau mai putin	250 EUR	350 EUR
toate zborurile intracomunitare de peste 1500 km si toate celelalte zboruri cuprinse intre 1500 km si 3500 km	400 EUR	500 EUR
toate zborurile de peste 3500 km in afara UE	600 EUR	750 EUR

*Voucherul electronic poate fi utilizat pentru achizitionarea de bilete TAROM emise pe zboruri operate si marketate de TAROM (cu numar de zbor RO) in termen de un an de la data emiterii. Contravaloarea voucherului nu este rambursabila.

Compensatia mentionata mai sus se poate reduce cu 50% atunci cand vi se ofera o redirectionare spre destinatia finala, cu un zbor alternativ a carui ora de sosire nu depaseste ora de sosire prevazuta a zborului rezervat initial:

- cu doua ore, pentru toate zborurile de 1500 km sau mai putin, sau
- cu trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1500 km si pentru toate celelalte zboruri cuprinse intre 1500 km si 3500 km, sau
- cu patru ore, pentru zborurile de peste 3500 km.

B. ANULAREA ZBORULUI

Daca zborul dvs. a fost anulat, va oferim urmatoarele:

- 1) Posibilitatea de a alege intre:
 - a) Redirectionarea, in conditii de transport comparabile, spre destinatia finala, pe primul zbor disponibil; sau
 - b) Redirectionarea, in conditii de transport comparabile, spre destinatia finala, la o data ulterioara, la alegerea dvs., sub rezerva existentei unor locuri disponibile; sau
 - c) Rambursarea, in termen de 7 zile, a intregului cost al biletului la pretul de achizitie, pentru partea sau partile de calatorie neefectuate si pentru partea sau partile deja efectuate, in cazul in care zborul devine inutil in raport cu planul dvs. de calatorie initial, impreuna cu - daca este cazul - un zbor de retur la punctul de plecare initial, cat mai curand posibil;
- 2) - mese si bauturi racoritoare corespunzator timpului de asteptare;
- doua apeluri telefonice, mesaje fax sau e-mail gratuite;
- 3) cazare hoteliera si transport intre aeroport si locul cazarii; acestea se ofera numai in situatia in care, este necesara o sedere de una sau mai multe nopti.

DREPTURILE PASAGERILOR

4) De asemenea, TAROM poate acorda si o compensatie financiara. Puteti opta pentru plata compensatiei in bani sau sub forma unui voucher electronic, dupa cum urmeaza:

Distanta	Valoarea compensatiei acordate in numerar/transfer bancar	Valoarea compensatiei acordate sub forma voucherului electronic*
Toate zborurile de 1500 km sau mai putin	250 EUR	350 EUR
toate zborurile intracomunitare de peste 1500 km si toate celelalte zboruri cuprinse intre 1500 km si 3500 km	400 EUR	500 EUR
toate zborurile de peste 3500 km in afara UE	600 EUR	750 EUR

* Voucherul electronic poate fi utilizat pentru achizitionarea de bilete TAROM emise pe zboruri operate si marketate de TAROM (cu numar de zbor RO) in termen de un an de la data emiterii. Contravaloarea voucherului nu este rambursabila.

Compensatia mentionata mai sus se poate reduce cu 50% atunci cand vi se ofera o redirectionare spre destinatia finala, cu un zbor alternativ a carui ora de sosire nu depaseste ora de sosire prevazuta a zborului rezervat initial:

- cu doua ore, pentru toate zborurile de 1500 km sau mai putin, sau
- cu trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1500 km si pentru toate celelalte zboruri cuprinse intre 1500 km si 3500 km, sau
- cu patru ore, pentru zborurile de peste 3500 km.

Nu aveti dreptul la compensatia financiara specificata mai sus, daca:

- sunteti informat despre anulare cu cel putin doua saptamani inainte de ora de plecare prevazuta; sau
- sunteti informat despre anulare intr-un termen cuprins intre doua saptamani si sapte zile inainte de ora de plecare prevazuta si vi se ofera o redirectionare care sa va permita sa plecati cu cel mult doua ore inainte de ora de plecare prevazuta si sa ajungeti la destinatia finala in mai putin de patru ore dupa ora de sosire prevazuta; sau
- sunteti informat despre anulare cu mai putin de sapte zile inainte de ora de plecare prevazuta si vi se ofera o redirectionare care sa va permita sa plecati cel tarziu cu o ora inainte de ora de plecare prevazuta si sa ajungeti la destinatia finala in mai putin de doua ore dupa ora de sosire prevazuta; sau
- anularea a fost cauzata de imprejurari exceptionale care nu au putut fi evitate in pofida tuturor masurilor rezonabile adoptate.

C. PASAGERII REFUZATI LA IMBARCARE

Chiar daca aveti o rezervare confirmata si efectuati la timp formalitatile de check-in, pot aparea situatii cand, din cauza supraz rezervarii, puteti fi refuzat la imbarcare pe un zbor.

In aceste situatii, TAROM face mai intai apel la pasagerii dispusi sa renunte in mod voluntar la rezervarile lor in schimbul unor indemnizatii acordate in anumite conditii care urmeaza a fi convenite cu pasagerii respectivi. In cazul in care numarul voluntarilor este insuficient, compania poate sa refuze imbarcarea pasagerilor impotriva vointei acestora.

Daca sunteti refuzat la imbarcare impotriva vointei dvs., exceptand cazurile in care exista motive justificate pentru refuzul imbarcarii, aveti drepturile specificate la capitolul B (Anularea zborului) al acestei informari. Compensatia financiara mentionata la capitolul B, alineatul 4) se va oferi imediat, la aeroport.

Sunt motive justificate pentru refuzul imbarcarii motivele legate de starea de sanatate, siguranta, securitatea sau documentele de calatorie necorespunzatoare.

D. SURCLASAREA SI DECLASAREA

- 1) In cazul in care, la initiativa TAROM, sunteti cazat la o clasa de calatorie superioara pretului de achizitie a biletului, nu vi se va solicita o plata suplimentara.
- 2) In cazul in care, la initiativa TAROM, sunteti cazat la o clasa de calatorie inferioara pretului de achizitie a biletului, va putem oferi rambursarea partiala a biletului, in termen de sapte zile, astfel:
 - a) 30% din pretul biletului pentru toate zborurile de 1500 km sau mai putin; sau
 - b) 50% din pretul biletului pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1500 km cu exceptia zborurilor dintre teritoriul european al statelor membre si departamentele franceze de peste mari si pentru toate celelalte zboruri cuprinse intre 1500 km si 3500 km; sau
 - c) 75% din pretul biletului pentru toate zborurile care nu se incadreaza in cazurile mentionate la literele (a) sau (b) de mai sus, inclusiv zborurile dintre teritoriul european al statelor membre si departamentele franceze de peste mari.

E. PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSA

1. Operatorii de transport aerian acorda prioritate transportarii persoanelor cu mobilitate redusa si a insotitorilor acestora sau a cainilor utilitari insotitori certificati, precum si a copiilor fara insotitor.
2. In cazul unui refuz la imbarcare, a unei anulari si unor intarzieri de orice durata, persoanele cu mobilitate redusa si insotitorii acestora, precum si copiii fara insotitor au dreptul la asistenta specificata mai sus, cat mai repede posibil.

In cazul in care considerati ca sunteti indreptatit la asistenta si/sau compensatii, va rugam sa contactati TAROM, la adresa:

Compania Nationala de Transporturi Aeriene Romane – TAROM S.A.

Biroul Customer Relations

Calea Bucurestilor nr. 224 F

Otopeni, Judetul Ilfov, 075150

Romania

E-mail: customer_relations@tarom.ro

Web: <https://www.tarom.ro/informatii-pasageri/asistenta/sesizari-sugestii-si-reclamatii/reclamatii-legate-de-zbor>

Pentru orice reclamatie cu privire la aplicarea Regulamentului (CE) Nr. 261/2004, puteti, de asemenea, contacta:

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR

Bulevardul Aviatorilor nr. 72

Cod postal 011865, Sector 1, Bucuresti

Tel: +4021 9551 (Telefonul Consumatorilor)

Tel: +4021 312 1275

Fax: +4021 314 3462

www.anpc.ro

Lista autoritatilor nationale desemnate cu aplicarea Regulamentului (CE) Nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului Uniunii Europene poate fi gasita aici: http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf