

Drepturile pasagerilor

În conformitate cu prevederile Regulamentului European 261/2004 (Parlamentul European / Consiliul Uniunii Europene)

Drepturile descrise în prezentul document se aplică în special, în următoarele circumstanțe:

- aveți o rezervare confirmată pentru zbor,
- check-in-ul dumneavoastră este efectuat și ați sosit înainte de ora limită de specificată pentru check-in sau dacă nu a fost specificată nici o oră limită pentru check-in, cu 45 de minute înainte de ora de plecare programată a zborului,
- călătoriți cu un bilet achiziționat la un tarif accesibil publicului sau cu un bilet emis în cadrul unui program de fidelizare,
- plecați de pe un aeroport din Uniunea Europeană (UE).

Vă rugăm să rețineți: dacă plecați de pe un aeroport dintr-o țară terță (din afara UE), drepturile descrise în acest document se aplică numai dacă călătoriți cu o companie aeriană din UE către un aeroport din UE și dacă nu există reglementări locale care să se aplice la plecarea dumneavoastră din țara terță respectivă.

1. Anulare

1.1 Asistență în caz de anulare

În cazul în care zborul dumneavoastră este anulat, puteți alege între:

- a vă continua călătoria până la destinația finală cât mai curând posibil în condiții de transport comparabile, așa cum au fost indicate de către transportator sau la o dată ulterioară aleasă de dumneavoastră, în limita locurilor disponibile sau
- a obține rambursarea pentru tronsonul (tronsoanele) neefectuat(e) și pentru tronsonul (tronsoanele) deja efectuat(e) dacă luați decizia de a nu călători și de a vă reîntoarce în punctul de plecare indicat pe bilet.

În plus, veți primi gratuit:

- o masă sau o gustare și/sau o băutură în funcție de timpul de așteptare,
- o cazare (transfer inclus de la/către hotel la/de la aeroport) în cazul în care este necesară o perioadă de așteptare,
- o cartelă telefonică preplătită (sau rambursarea, la cerere, a două apeluri (limitate la 5 minute fiecare) sau trimiterea a 2 faxuri sau a 2 e-mailuri).

1.2 Despăgubiri în caz de anulare

În cazul anulării zborului dumneavoastră, aveți dreptul la despăgubiri, cu excepția următoarelor situații:

- dacă anularea a fost cauzată de circumstanțe extraordinare care nu au putut fi evitate și compania a luat toate măsurile rezonabile pentru a evita anularea;
- dacă ați fost informat despre anulare cu cel puțin 2 săptămâni înainte de ora de plecare stabilită;
- dacă ați fost informat(ă) despre anulare înainte cu 2 săptămâni și până la 7 zile înainte de plecarea stabilită și vi s-a oferit o rută alternativă, care să vă permită să plecați cu cel mult 2 ore mai devreme de ora de plecare stabilită și să ajungeți la destinația finală la mai puțin de 4 ore după ora de sosire stabilită;
- dacă ați fost informat despre anulare cu mai puțin de 7 zile înainte de plecarea stabilită și vi s-a oferit o rută alternativă, care să vă permită să plecați cu cel mult 1 oră înainte de ora de plecare stabilită și să ajungeți la destinația finală cu mai puțin de 2 ore după ora de sosire stabilită.

Aceste despăgubiri nu pot fi achitate la aeroport; de aceea trebuie să contactați serviciul nostru pentru clienți (conf. secțiunii 5). Puteți alege între o despăgubire sub forma unui bilet de călătorie nerambursabil sau o despăgubire financiară.

Sumele cuponului de despăgubire (nerambursabil):

- A - Zboruri de până la 1 500 km: 350 EUR*
- B - Zboruri de peste 1 500 km în interiorul UE și toate celelalte zboruri de la 1 500 km la 3 500 km: 500 EUR*
- C - Toate celelalte zboruri: 800 EUR*

Cuquantumul despăgubirii financiare:

- A - Zboruri până la 1 500 km: 250 EUR
- B - Zboruri de peste 1 500 km în cadrul UE și toate celelalte zboruri între 1 500 km și 3 500 km: 400 EUR*
- C - Toate celelalte zboruri: 600 EUR*

** Cuquantumul despăgubirii dumneavoastră poate fi redus cu 50% dacă ora de sosire a zborului alternativ nu depășește cu 2 ore (A), 3 ore (B) sau 4 ore (C) ora de sosire stabilită pentru zborul dumneavoastră inițial.*

Această schemă de despăgubire se bazează pe Regulamentul european 261/2004. Dacă zborul dumneavoastră are decolează dintr-un aeroport din afara Uniunii Europene (dar destinația dumneavoastră se află în interiorul Uniunii Europene), se pot aplica regulamente locale și alte scheme de despăgubire. Pentru mai multe informații, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru clienți (cf. paragrafului 5).

2. Întârziere

2.1 Asistență în caz de întârziere

În cazul unei întârzieri mai mari de 2 ore față de ora de plecare programată inițial, veți primi gratuit :

- o masă sau o gustare și/sau o băutură, în funcție de timpul de așteptare,
- cazare (inclusiv transportul de legătură), în cazul în care este necesară o perioadă de așteptare;
- o cartelă telefonică preplătită (sau rambursarea, la cerere, a două apeluri (limitate la 5 minute fiecare) sau a două faxuri sau două e-mailuri).

cu excepția cazului în care o astfel de asistență ar cauza o întârziere mai mare. În cazul în care zborul are o întârziere de cel puțin 5 ore și nu doriți să vă continuați călătoria, puteți fi rambursat pentru secțiunea (secțiunile) neefectuată (neefectuate) și pentru secțiunea (secțiunile) deja efectuată (efectuate) și, dacă este cazul, puteți fi redirecționat de către noi către punctul de plecare indicat pe bilet.

2.2 Despăgubiri în caz de întârziere

În cazul unei întârzieri de cel puțin 3 ore la destinația finală, se va acorda o despăgubire, cu excepția cazului în care această întârziere este cauzată de circumstanțe extraordinare care nu au putut fi anticipate de către transportator și acesta a luat toate măsurile posibile pentru a evita această întârziere.

Această despăgubire nu pot fi achitată la aeroport; prin urmare trebuie să contactați serviciul nostru pentru clienți (cf. secțiunii 5). Puteți alege între o despăgubire sub formă de bilet de călătorie nerambursabil sau o despăgubire financiară.

Cuquantumul cuponului de despăgubire (nerambursabil):

- A - Zboruri până la 1 500 km: 350 EUR*
- B - Zboruri de peste 1 500 km în interiorul UE și toate celelalte zboruri între 1 500 km și 3 500 km: 500 EUR*
- C - Toate celelalte zboruri: 800 EUR*

Cuquantumul despăgubirii financiare:

- A - Zboruri până la 1500 km 250 EUR*
- B - Zboruri de peste 1500 km în interiorul UE și toate celelalte zboruri între 1500 km și 3500 km: 400 EUR*
- C - Toate celelalte zboruri: 600 EUR*

**Cuquantumul despăgubirii dumneavoastră poate fi redus cu până la 50% pentru zborurile de cel puțin 3.500 de km și dacă zborul dumneavoastră a aterizat la 3 - 4 ore după ora de sosire stabilită.*

Această schemă de despăgubire se bazează pe Regulamentul european 261/2004. Dacă zborul dumneavoastră decolează dintr-un aeroport din afara Uniunii Europene

(dar destinația dumneavoastră se află în interiorul Uniunii Europene), se pot aplica regulamente locale și alte scheme de despăgubire. Pentru mai multe informații, vă rugăm să contactați serviciul pentru clienți (cf. paragrafului 5).

3. Refuz la îmbarcare

3.1 Asistență în cazul refuzului la îmbarcare

În caz de suprarezervare la un zbor, pasagerilor li se va cere să se ofere voluntar pentru a-și schimba locurile confirmate în schimbul unei compensații sub forma unui voucher. Air France/KLM va oferi, de asemenea, asistență adecvată acestor pasageri (a se vedea punctul 3.1 de mai jos).

În cazul în care nu există suficienți voluntari pentru debarcare și vi se refuză îmbarcarea împotriva voinței dumneavoastră, vi se va oferi asistență și despăgubiri, cu condiția să fi respectat regulile de prezentare la îmbarcare descrise mai sus. Nu veți avea dreptul la această asistență și compensație dacă refuzul la îmbarcare se datorează sănătății, siguranței, securității sau documentelor de călătorie necorespunzătoare. 3.1 Asistență în caz de refuz de îmbarcare

Dacă vi se refuză îmbarcarea, puteți alege între :

- să vă continuați călătoria până la destinația finală cât mai curând posibil în condiții de transport comparabile, așa cum a fost indicat de transportator, sau la o dată ulterioară, după bunul dumneavoastră plac, în funcție de disponibilitatea locurilor, sau
- să obțineți rambursarea pentru tronsonul (tronsoanele) neefectuat(e) și pentru tronsonul (tronsoanele) deja efectuat(e) dacă decideți să nu vă continuați călătoria și să vă întoarceți la punctul de plecare indicat pe bilet.

În plus, veți primi gratuit:

- o masă sau o gustare și/sau o băutură în funcție de timpul de așteptare,
- o cazare (transfer de la sau către hotel și aeroport inclus) dacă este necesară o perioadă de așteptare,
- o cartelă telefonică preplătită (sau rambursarea, la cerere, a două apeluri (limitate la 5 minute fiecare) sau trimiterea a 2 faxuri sau a 2 e-mailuri).

3.2 Despăgubiri în caz de refuz de îmbarcare

Dacă vi s-a refuzat îmbarcarea, vi se va acorda o despăgubire, cu excepția cazului în care vi s-a refuzat îmbarcarea din motive de sănătate, siguranță sau securitate sau pentru că documentele dumneavoastră de călătorie erau necorespunzătoare. Despăgubirea va fi achitată la aeroport. Veți avea posibilitatea de a alege între un cupon de despăgubire nerambursabil sau o despăgubire financiară. Cuantumul cuponului de despăgubire (nerambursabil):

- A - Zboruri de până la 1 500 km : 350 EUR*
- B - Zboruri de peste 1 500 km în interiorul UE și toate celelalte zboruri între 1 500 km și 3 500 km: 500 EUR*

- C - Toate celelalte zboruri: 800 EUR*

Cuquantumul despăgubirilor financiare:

- A - Zboruri de până la 1.500 km: 250 EUR
- B - Zboruri de peste 1 500 km în cadrul UE și toate celelalte zboruri între 1 500 km și 3 500 km: 400 EUR*
- C - Toate celelalte zboruri: 600 EURO*

**Cuquantumul despăgubirii dumneavoastră poate fi redus cu 50% dacă ora de sosire a zborului alternativ nu depășește cu 2 ore (A), 3 ore (B) sau 4 ore (C) ora de sosire stabilită pentru zborul dumneavoastră inițial.*

Această schemă de despăgubire se bazează pe Regulamentul european 261/2004. Dacă zborul dumneavoastră decolează dintr-un aeroport din afara Uniunii Europene (dar destinația dumneavoastră se află în interiorul Uniunii Europene), se pot aplica regulamente locale și alte scheme de despăgubire. Pentru mai multe informații, contactați serviciul pentru clienți (cf. paragrafului 5).

4. Mutarea într-o clasă inferioară

În cazul în care, împotriva voinței dumneavoastră, sunteți plasat la o clasă de călătorie inferioară celei indicate pe bilet, puteți solicita o rambursare de:

- 30% din prețul biletului pentru orice zbor de 1500 km sau mai puțin; sau
- 50% din prețul biletului pentru toate zborurile de peste 1 500 km în interiorul UE și pentru toate celelalte zboruri între 1 500 km și 3 500 km, sau
- 75% din prețul biletului pentru orice alt zbor.

5. Cereri de rambursare, despăgubire în caz de anulare și întârziere și alte solicitări

Așa cum este indicat mai sus, dacă nu doriți să continuați călătoria din cauză că:

- zborul dumneavoastră a fost anulat sau
- zborul dumneavoastră are o întârziere de cel puțin 5 h, sau
- îmbarcarea v-a fost refuzată împotriva voinței dumneavoastră,

puteți obține rambursarea pentru tronsonul(tronsoanele) de călătorie neefectuat(e) și pentru tronsonul(tronsoanele) deja efectuat(e) prin intermediul serviciului nostru pentru clienți ale cărui date de contact pot fi găsite în secțiunea „[Contactați-ne](#)” a site-ului nostru web.

Cererile de despăgubire și despăgubirile trebuie adresate transportatorului care a efectuat zborul sau care ar fi trebuit să-l efectueze.

Dacă trebuie să luați legătură cu Air France/KLM cu privire la o cerere de rambursare, o reclamație legată de o despăgubire sau pentru orice alte solicitări, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru clienți ale cărui date de contact pot fi găsite în secțiunea „[Contactați-ne](#)” a site-ului nostru web.

6. Organisme administrative competente

Fiecare stat membru al Uniunii Europene a desemnat un organism responsabil cu aplicarea normelor privind asistența și despăgubirea pentru neregulile menționate în prezenta broșură. Informații cu privire la aceste organisme sunt disponibile la următoarea adresă de internet:

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

În cazul în care doriți să depuneți o plângere și să obțineți o compensație pentru o neregulă fără a fi nevoiți să plătiți o taxă de manipulare pentru terți, Comisia Europeană recomandă pasagerilor să contacteze direct transportatorul, fără a trece prin intermediul unui organism de reclamații. (Datele de contact sunt disponibile pe site-ul web al companiei aeriene care operează zborul).

[Completați formularul](#)

Actualizat în septembrie 2024