Drepturile pasagerilor

Drepturile tale în caz de refuz la îmbarcare, anulare sau întârziere, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 836/2012 a Republicii Moldova.

Când se aplică aceste drepturi

Hotărârea Guvernului nr. 836/2012 se aplică plecărilor din Republica Moldova și zborurilor dintr-o țară terță către Republica Moldova, operate de un transportator moldovean. Pentru zborurile spre Moldova poate exista o excepție dacă ai primit deja indemnizații sau compensații și asistență în țara de plecare.

De regulă, ai nevoie de o rezervare confirmată și trebuie să te prezinți la înregistrare la ora comunicată în scris. Dacă nu ți s-a comunicat o oră, prezintă-te cu cel puțin 45 de minute înainte de plecarea programată. Condiția de prezentare la înregistrare nu se aplică în caz de anulare. Sunt acoperiți și pasagerii transferați pe alt zbor de un operator aerian, turoperator sau agenție de turism.

Regulamentul acoperă tarifele publice și biletele emise în cadrul programelor de fidelitate sau al altor programe comerciale. El exclude biletele gratuite sau reduse care nu sunt disponibile publicului.

Refuz la îmbarcare

Dacă operatorul anticipează că va refuza îmbarcarea unor pasageri, caută mai întâi voluntari care să renunțe la rezervare în schimbul unor beneficii convenite. Voluntarii au și opțiunile de rambursare sau redirecționare prevăzute de regulament.

Dacă ți se refuză îmbarcarea împotriva voinței tale într-un caz acoperit de regulament, operatorul trebuie să îți plătească imediat compensația aplicabilă și să îți ofere asistență și alegerea între rambursare și redirecționare. Starea sănătății, motivele de siguranță sau securitate și documentele de călătorie necorespunzătoare pot justifica refuzul transportului.

Zbor anulat

Dacă zborul tău este anulat, operatorul trebuie să îți explice alternativele și să îți ofere asistență și alegerea între rambursare și redirecționare.

De regulă, ai dreptul la compensație. Excepțiile includ informarea cu cel puțin 14 zile înainte de plecare sau oferirea unei redirecționări în anumite condiții. Dacă ai fost informat cu cel puțin 7 zile, dar cu mai puțin de 14 zile înainte, noua plecare poate fi cu cel mult 2 ore mai devreme, iar sosirea cu mai puțin de 4 ore mai târziu. Dacă ai fost informat cu mai puțin de 7 zile înainte, plecarea poate fi cu cel mult 1 oră mai devreme, iar sosirea cu mai puțin de 2 ore mai târziu.

Operatorul poate fi scutit de plata compensației și dacă dovedește că anularea a fost cauzată de împrejurări excepționale care nu puteau fi evitate în pofida tuturor măsurilor posibile. Drepturile la asistență și la rambursare sau redirecționare rămân aplicabile. Operatorul trebuie să dovedească dacă și când te-a informat despre anulare.

Zbor întârziat

Ai dreptul la asistență când întârzierea la plecare estimată este de cel puțin 2 ore pentru zboruri de până la 1.500 km, de 3 ore pentru zboruri de peste 1.500 km și până la 3.500 km sau de 4 ore pentru zboruri mai lungi.

La o întârziere de cel puțin 5 ore poți alege rambursarea în condițiile de la pct. 22 lit. a), inclusiv un zbor de întoarcere la punctul inițial de plecare, dacă este cazul.

Pct. 17 din regulamentul aprobat prin HG nr. 836/2012 prevede compensația pentru întârzierile eligibile, în condițiile Capitolului V. Potrivit ghidului AAC, dacă ajungi la destinația finală cu cel puțin 3 ore după ora de sosire programată, poți avea dreptul la compensație, în funcție de condițiile și excepțiile legale aplicabile.

Deservire și asistență

Când ai dreptul la asistență, operatorul trebuie să îți ofere mese și băuturi răcoritoare proporțional cu timpul de așteptare, două apeluri telefonice gratuite și posibilitatea de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.

Dacă trebuie să rămâi peste noapte, inclusiv când noua plecare este estimată pentru ziua următoare, asistența include cazarea la hotel și transportul între aeroport și locul de cazare în cazurile prevăzute de regulament.

Pasagerii cu mobilitate redusă, însoțitorii sau câinii lor de asistență certificați și copiii neînsoțiți au prioritate la transport. Pasagerii cu mobilitate redusă, însoțitorii lor și copiii neînsoțiți au dreptul la asistență cât mai repede posibil în caz de refuz la îmbarcare, anulare sau întârziere de orice durată.

Rambursare sau redirecționare

Dacă alegi rambursarea prevăzută de regulament, aceasta se face în termen de 7 zile, la prețul de achiziție. Rambursarea acoperă segmentele neefectuate și segmentele deja efectuate dacă zborul nu mai servește planului inițial de călătorie. Dacă este cazul, ți se oferă și un zbor de întoarcere la punctul inițial de plecare cât mai repede posibil.

Când regulamentul îți oferă opțiunea de redirecționare, poți alege transport în condiții comparabile spre destinația finală cât mai repede posibil sau la o dată ulterioară convenabilă, în funcție de locurile disponibile. Dacă operatorul oferă un aeroport alternativ care deservește aceeași zonă, acesta suportă transferul către aeroportul rezervat inițial sau către o destinație apropiată convenită cu tine.

Compensații și modalități de plată

Când se datorează compensație, aceasta este echivalentul a 250 EUR pentru zboruri de până la 1.500 km, 400 EUR pentru zboruri de peste 1.500 km și până la 3.500 km și 600 EUR pentru zboruri mai lungi. Distanța se măsoară pe ruta cea mai scurtă pe glob. Plata se face în lei moldovenești, la cursul Băncii Naționale a Moldovei din ziua plății.

Dacă operatorul oferă redirecționare, compensația poate fi redusă cu 50% când noua sosire întârzie cu cel mult 2, 3 sau 4 ore, în funcție de categoria de distanță de mai sus.

Regulamentul prevede plata în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar. Aceste modalități se aplică și rambursărilor prevăzute de regulament. Bonurile de călătorie și alte servicii necesită acordul tău scris.

Trecerea la o clasă superioară se face fără cost suplimentar. Dacă operatorul te mută într-o clasă inferioară, trebuie să îți restituie în termen de 7 zile 30%, 50% sau 75% din prețul biletului, în funcție de categoria de distanță de mai sus.

Informare scrisă și formate accesibile

La înregistrare trebuie afișată o informare care arată unde poți solicita textul privind drepturile tale. Dacă ți se refuză îmbarcarea, zborul este anulat sau are o întârziere de cel puțin 2 ore, ai dreptul la o comunicare scrisă despre asistență și compensații, cu datele de contact pentru reclamații ale companiei și ale AAC.

Pasagerii nevăzători sau cu vedere redusă trebuie să primească informațiile prin mijloace alternative corespunzătoare. Drepturile din regulament se aplică indiferent de eventualele clauze restrictive din contractul de transport.

Reclamații și informații suplimentare

Contactează mai întâi AirPolaris pentru a solicita asistență sau pentru a depune o reclamație.

Contactează AirPolaris

Include codul rezervării, numărul zborului, data călătoriei și o scurtă descriere a situației.

Reclamații

claims@airpolaris.com

Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova

Dacă reclamația rămâne nesoluționată sau nu primești răspuns în termenul legal aplicabil, poți depune o petiție la autoritate. Anexează corespondența cu AirPolaris.

bd. Dacia 80/3, Chișinău, MD-2026

Depune o petiție la AAC

Telefonul consumatorului 022 823 824

www.caa.md

Textul oficial al Hotărârii Guvernului nr. 836/2012

Informații AAC despre drepturile pasagerilor