



DREPTURILE PASAGERILOR FORMULAR UE DE PLÂNGERE



PREZENTUL FORMULAR POATE FI UTILIZAT PENTRU A DEPUNE O PLÂNGERE ÎMPOTRIVA UNEI COMPANII AERIENE
ȘI/SAU ÎMPOTRIVA ORGANISMULUI NAȚIONAL COMPETENT

Compensare și/sau asistență pentru pasageri în caz de refuz la îmbarcare, de
declasare, de anulare sau de întârziere prelungită a zborului, în temeiul
Regulamentului 261/2004

INSTRUCȚIUNI

1) Pentru a facilita examinarea plângerii dvs. de către organismul național competent (în statul membru în care a avut loc incidentul), vă rugăm să adresați plângerea mai întâi operatorului de transport aerian.

2) În cazul în care compania aeriană nu trimite un răspuns în termen de 6 săptămâni de la data primirii sau dacă nu sunteți satisfăcut de răspunsul dat, vă rugăm să completați și să trimiteți acest formular organismului competent din statul membru în care a avut loc incidentul.

În cazul în care incidentul a avut loc în afara UE, în timpul unui zbor spre UE cu o companie aeriană din UE, puteți contacta organismul competent din statul membru de destinație.

4) Prezentul formular de plângere poate fi utilizat numai pentru cazurile de refuz la îmbarcare, de declasare, de anulare sau de întârziere prelungită a zborului.

5) În ceea ce privește orice alte plângeri vizând alte tipuri de incidente de zbor, de exemplu recuperarea bagajelor sau emiterea biletelor, centrele europene ale consumatorilor, aflate în fiecare stat membru UE, pot fi contactate pentru informații suplimentare (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).

6) Vă rugăm să completați acest formular cu majuscule.

Plângere depusă de:

Nume: _____ Prenume: _____
Adresă: _____
Localitate, cod poștal: _____ Țara: _____
E-mail: _____

Plângere împotriva:

Companie aeriană: _____ Numărul zborului: _____
Referința rezervării (PNR - registru nume pasageri): _____
Aeroportul de plecare: _____ Aeroportul de sosire: _____
Puncte de legătură (dacă este cazul): _____
Data zborului: _____
Ora de plecare prevăzută: _____ Ora reală de plecare: _____
Ora de sosire prevăzută: _____ Ora reală de sosire: _____
Aeroportul (aeroporturile) unde a (au) avut loc incidentul (incidentele): _____

Bifați căsuța (căsuțele) corespunzătoare și completați următoarele secțiuni:

1. Tipul plângerii/al incidentului:

- Refuz la îmbarcare
- Întârziere
Durată ... ore
- Anularea zborului
- Declasare

2. Compania aeriană v-a pus la dispoziție informații privind drepturile pasagerilor?

- Da Nu

3. Ați beneficiat de asistență? Da Nu

- Mese
- Băuturi răcoritoare
- Hotel
- Transport între hotel și aeroport
- Acces la mijloace de comunicare (*telefon/ fax/ e-mail*)
- Altele:

4. Ați beneficiat de o modificare a itinerarului?

- Da după.... ore
cu care companie aeriană sau cu ce alt mijloc de transport:
pe ce segmente de zbor (de la/către/via)
- Nu

5. Ați beneficiat de o rambursare?

- Da pentru prețul total al biletului pentru o parte din prețul biletului
- Nu

6. Ați beneficiat de o compensație financiară?

- Da În valoare de ...EUR
- Nu

7. În caz de anulare a zborului:

Când ați fost informat cu privire la anulare ?

- la aeroport
- cu o săptămână înainte de plecare
- cu 2 săptămâni înainte de plecare
- cu mai mult de 2 săptămâni înainte de plecare

Care a fost motivul anulării zborului? (dacă este cunoscut)...

.....

8. În caz de refuz la îmbarcare:

- Compania aeriană a făcut apel la voluntari care să renunțe la locurile lor
- Ați renunțat în mod voluntar la locul dvs.
- Vi s-a refuzat îmbarcarea împotriva voinței dvs.

9. A fost depusă deja o plângere pe lângă:

- compania aeriană
- un organism de protecție a consumatorilor:
- o altă instituție publică sau privată:

10. Despăgubire solicitată de pasager:

- Compensație financiară
- Rambursarea cheltuielilor generate de lipsa asistenței
- Altele.....

Explicații sau observații suplimentare:

Lista documentelor justificative:

(a se anexa biletul sau confirmarea de rezervare, copii ale facturilor pentru cheltuielile suplimentare suportate în cazul în care se solicită rambursarea costurilor suplimentare, răspunsul companiei aeriene și/sau răspunsul organismului de protecție a consumatorilor și/sau al oricărui alt organism care a examinat această plângere etc.)

1.
2.
3.
4.
5.

! Vă rugăm să semnați și să trimiteți formularul de plângere companiei aeriene și/sau organismului național competent! Este de preferat să expediați acest formular într-un plic recomandat (a se păstra o copie).

„Subsemnatul, pasager (nume), autorizez organismul național însărcinat cu aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 să acționeze în numele meu, în limita atribuțiilor sale, pe lângă compania aeriană menționată anterior, și să aibă acces la datele personale care mă privesc și care sunt deținute de respectiva companie aeriană.”

Întocmit la (locul) _____ la (data) _____

Semnătura:

O listă a organismelor competente desemnate, precum și alte informații privind drepturile pasagerilor în UE sunt disponibile la următoarea adresă de internet a Comisiei Europene:

<http://apr.europa.eu>