



HOTĂRÎRE
pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența
pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării
sau întârzierii prelungite a zborurilor

nr. 836 din 08.11.2012

Monitorul Oficial nr.237-241/902 din 16.11.2012

* * *

În scopul executării prevederilor art.4 alin.(2) al [Legii aviației civile nr.1237-XIII din 9 iulie 1997](#) (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.98-99, art.292), cu modificările ulterioare și [Legii nr.105-XV din 13 martie 2003](#) privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.176-181, art.513), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul

HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (se anexează).

PRIM-MINISTRU

Vladimir FILAT

Contrasemnează:

Viceprim-ministru, ministrul economiei

Valeriu Lazăr

Ministrul transporturilor și infrastructurii drumurilor

Anatolie Șalaru

Chișinău, 8 noiembrie 2012.

Nr.836.

Aprobat
prin Hotărîrea Guvernului
nr.836 din 8 noiembrie 2012

REGULAMENT
privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului
la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor

Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (în continuare – Regulament) transpune parțial prevederile Regulamentului (CE) nr.261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.295/91, publicat în Jurnalul Oficial al UE seria L nr.46/1 din 17 februarie 2004.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește condițiile în care pasagerii transportului aerian își pot exercita drepturile minime atunci când:

- a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor;
- b) zborul este anulat;
- c) zborul este întârziat.

2. Prezentul Regulament se aplică:

- a) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova;
- b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul aerian al zborului respectiv este un operator aerian din Republica Moldova.

3. Prevederile punctului 2 al prezentului Regulament se aplică sub rezerva ca pasagerii:

- a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și, cu excepția cazului de anulare menționat în capitolul III al prezentului Regulament, să se prezinte personal pentru înregistrare în condițiile stipulate și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul aerian, turoperator sau o agenție de turism sau, în cazul în care ora nu este indicată, nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate;
- b) au fost transferați de către un operator aerian sau un turoperator, sau agenție de turism de la zborul pentru care au avut o rezervare la un alt zbor, indiferent de motiv.

4. Prezentul Regulament nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Cu toate acestea, Regulamentul se aplică pasagerilor care posedă bilete emise de un operator aerian sau un turoperator, sau agenție de turism în cadrul unui program de fidelizare a clientelei sau al unui alt program comercial.

5. Prezentul Regulament se aplică numai pasagerilor transportați cu aeronave motorizate cu aripi fixe.

6. Prezentul Regulament se aplică tuturor operatorilor aerieni care asigură transportul pasagerilor menționați la punctele 2 și 3. În cazul în care un operator aerian care nu are un contract cu pasagerul își execută obligațiile în conformitate cu Regulamentul, atunci se consideră că acesta acționează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv.

7. Prezentul Regulament nu aduce atingere drepturilor persoanelor prevăzute în [Legea nr.352-XVI din 24 noiembrie 2006](#) cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova în cazurile în care un pachet turistic este anulat din alte motive decât anularea zborului.

8. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

operator aerian – persoană fizică sau juridică angajată sau care propune servicii în exploatarea aeronavelor;

operator aerian efectiv – operator aerian care execută sau intenționează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;

turoperator – agent economic, cu excepția operatorilor aerieni, titular de licență pentru activitate turistică, specializat în formarea de pachete turistice și în comercializarea acestora prin intermediul agențiilor de turism sau direct consumatorilor;

pachet turistic (pachet de vacanță, pachet de călătorie) – combinație prestabilită a cel puțin două servicii turistice, vândute sau oferite spre vânzare ca un singur produs, la un preț în care costul fiecărui component nu este identificat separat, aceste prestații depășind 24 de ore;

bilet – document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul aerian sau de agentul autorizat al acestuia;

rezervare – pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată de operatorul aerian sau de turoperator sau de o agenție de turism;

destinație finală – destinația de pe biletul prezentat la ghișeul de înregistrare a pasagerilor sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor; nu se iau în considerare

zborurile de legătură alternative disponibile, în cazul în care se respectă ora de sosire prevăzută inițial;

persoană cu mobilitate redusă – orice persoană a cărei mobilitate este redusă, atunci când utilizează mijloacele de transport, datorită unei deficiențe fizice (senzorială sau locomotoare, permanentă sau temporară), diminuării capacității intelectuale, vârstei sau oricărei alte deficiențe și a cărei stare necesită o atenție specială și adaptarea la nevoile persoanei respective a serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor;

refuz la îmbarcare – refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la litera a) punctul 3 din prezentul Regulament, cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare;

voluntar – persoana care se prezintă pentru îmbarcare în condițiile stabilite la litera a) punctul 3 din prezentul Regulament și este gata să cedeze la solicitarea operatorului aerian rezervarea sa confirmată în schimbul unei indemnizații;

anulare – neefectuarea unui zbor programat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare.

Capitolul II REFUZUL LA ÎMBARCARE

9. În cazul în care un operator aerian anticipează un posibil refuz la îmbarcare, atunci mai întâi trebuie să facă un apel la voluntari dispuși să renunțe la rezervările lor în schimbul unor indemnizații acordate în condițiile care urmează a fi convenite între pasagerul respectiv și operatorul aerian. Voluntarii sînt asistați în conformitate cu capitolul VI din prezentul Regulament, asistența fiind oferită pe lângă indemnizațiile menționate în prezentul punct.

10. În cazul în care numărul voluntarilor este insuficient pentru a permite îmbarcarea celorlalți pasageri cu rezervări, operatorul aerian poate să refuze îmbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora.

11. În cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul aerian le acordă imediat despăgubiri în conformitate cu capitolul V și le oferă asistență în conformitate cu capitolele VI și VII din prezentul Regulament.

Capitolul III ANULAREA ZBORULUI

12. În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

a) să li se ofere asistență de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VI din prezentul Regulament;

b) să li se ofere asistență de către operatorul aerian în conformitate cu capitolul VII din prezentul Regulament, litera a) punctul 25 și punctul 26, precum și, în eventualitatea unei redirectionări, în cazul în care ora de plecare anticipată a unui nou zbor este de cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistența specificată la literele b) și c) punctul 25 din prezentul Regulament;

c) să primească o compensație din partea operatorului aerian, în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, cu excepția în care intervine oricare din următoarele:

în cazul în care sînt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămîni înainte de ora de plecare prevăzută;

în cazul în care sînt informați despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămîni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

în cazul în care sînt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cel târziu cu o

oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută.

13. În cazul în care pasagerii sînt informați despre anulare, acestora li se oferă explicații privind posibilitățile de transport alternative.

14. Operatorul aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu capitolul V din prezentul Regulament, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

15. Sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului aerian.

Capitolul IV ÎNȚÂRZIEREA ZBORULUI

16. În oricare din cazurile în care un operator aerian anticipează o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează:

a) timp de două ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puțin;

b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri;

c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele a) sau b),

pasagerilor li se oferă de către operatorul aerian:

asistența specificată la litera a) punctul 25 și punctul 26 din prezentul Regulament;

în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la literele b) și c) punctul 25 din prezentul Regulament;

în cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la litera a) punctul 22 din prezentul Regulament.

17. În orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor. Pasagerii trebuie să primească o compensație în conformitate cu prevederile capitolului V din prezentul Regulament.

Capitolul V DREPTUL LA COMPENSAȚIE

18. Când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii primesc o compensație în valoare de:

a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin;

b) 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri;

c) 600 euro pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a) sau b).

Pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului.

Plata compensației se va efectua în lei moldovenești la cursul Băncii Naționale a Moldovei la data achitării acesteia.

19. Atunci când, în conformitate cu capitolul VI al prezentului Regulament, pasagerilor li se oferă redirecționarea spre destinația finală cu un zbor alternativ, a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial:

a) cu două ore, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; sau

b) cu trei ore, pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri; sau

c) cu patru ore, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a) sau b), operatorul aerian poate reduce cu 50 % compensația prevăzută la prezentul punct.

20. Compensația menționată în punctul 19 se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

21. Distanțele indicate la punctele 18 și 19 din prezentul Regulament se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Capitolul VI

DREPTUL LA RAMBURSARE SAU REDIRECȚIONARE

22. În cazul în care se face trimitere la prezentul Capitol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

a) rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la punctul 20 din prezentul Regulament, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;

b) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil; sau

c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

23. Prevederile literei a) punctul 22, se aplică, de asemenea, pasagerilor ale căror zboruri fac parte dintr-un pachet turistic, cu excepția dreptului la rambursare, în cazul în care un astfel de drept apare în temeiul [Legii nr.352-XVI din 24 noiembrie 2006](#) cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova.

24. În cazul în care, un oraș, o aglomerație urbană sau o regiune este deservită de mai multe aeroporturi, operatorul aerian oferă pasagerului un zbor spre un aeroport diferit de cel pentru care s-a făcut rezervarea inițială, operatorul aerian suportă costul transferului pasagerului de la aeroportul alternativ, fie spre cel inițial, fie spre o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul.

Capitolul VII

DREPTUL LA DESERVIRE

25. Când se face trimitere la prezentul capitol, pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele:

a) mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare;

b) cazare hotelieră:

în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți; sau

în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager;

c) transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

26. În plus, pasagerii au dreptul la două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.

27. La aplicarea prezentului capitol, operatorul aerian acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu mobilitate redusă și însoțitorilor acestora, precum și nevoilor copiilor fără însoțitor.

Capitolul VIII

SURCLASAREA ȘI DECLASAREA

28. În cazul în care un operator aerian cazează pasagerul la o clasă de călătorie superioară prețului de achiziție a biletului, operatorul nu poate pretinde o plată suplimentară.

29. În cazul în care un operator aerian cazează pasagerul la o clasă inferioară prețului de achiziție a biletului, atunci acesta, în termen de șapte zile și în conformitate cu prevederile punctului 20 din prezentul Regulament, rambursează:

a) 30% din prețul biletului pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; sau

b) 50% din prețul biletului pentru toate zborurile variind între 1500 și 3500 kilometri; sau

c) 75% din prețul biletului pentru toate zborurile care nu se încadrează în cazurile menționate la literele a) sau b).

Capitolul IX

PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSĂ SAU NEVOI SPECIALE

30. Operatorii aerieni acordă prioritate transportării persoanelor cu mobilitate redusă și a însoțitorilor acestora sau a cîinilor utilitari însoțitori certificați, precum și a copiilor fără însoțitor.

31. În cazul unui refuz la îmbarcare, a unei anulări și unor întârzieri de orice durată, persoanele cu mobilitate redusă și însoțitorii acestora, precum și copiii fără însoțitor au dreptul la o asistență specială cît mai repede posibil, în conformitate cu capitolul VII din prezentul Regulament.

Capitolul X

COMPENSAȚII SUPLIMENTARE

32. Prezentul Regulament se aplică fără a se aduce atingere drepturilor pasagerilor la o compensație suplimentară. Compensația acordată în conformitate cu prezentul Regulament poate fi scăzută din compensația suplimentară acordată.

33. Fără a se aduce atingere principiilor relevante și normelor legislației în vigoare, inclusiv jurisprudenței, punctul 32 nu se aplică pasagerilor care renunță în mod voluntar la rezervare în conformitate cu punctul 9 din prezentul Regulament.

Capitolul XI

DREPTUL LA REPARAȚII

34. În cazul în care un operator aerian plătește compensații sau se achită de alte obligații care îi revin în conformitate cu prezentul Regulament, nici una din dispozițiile prezentului Regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensații de la orice persoană, inclusiv părți terțe, în conformitate cu legislația aplicabilă. În special, prezentul Regulament nu limitează în nici un fel dreptul operatorului aerian de a solicita o rambursare de la un tuoperator sau de la o altă persoană cu care operatorul aerian a încheiat un contract. În mod similar, nici una din dispozițiile Regulamentului nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui tuoperator sau al unei părți terțe, alta decît pasagerul, cu care operatorul aerian a încheiat un contract, de a solicita o rambursare sau reparații operatorului aerian, în conformitate cu legislația aplicabilă în materie.

35. Orice persoană care consideră că i-a fost lezat un drept consfințit de prezentul Regulament poate sesiza organele competente stabilite de legislația în vigoare.

36. Nerepectarea prevederilor prezentului Regulament atrage după sine aplicarea sancțiunilor corespunzătoare în modul și în condițiile stipulate de lege.

Capitolul XII

OBLIGAȚIA DE A INFORMA PASAGERII DESPRE DREPTURILE LOR

37. Operatorul aerian se asigură că în zona de înregistrare a pasagerilor este afișat un anunț lizibil, constînd din următorul text imprimat cu caractere clare și vizibile: “În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sînt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență”.

38. Operatorul aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sînt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile prezentului Regulament. De asemenea, el prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă echivalentă. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele autorității publice desemnate cu atribuții în domeniu, menționate la punctul 42 din prezentul Regulament.

39. În ceea ce privește persoanele nevăzătoare și persoanele cu vedere redusă, dispozițiile prezentului capitol se aplică utilizîndu-se mijloacele alternative corespunzătoare.

Capitolul XIII

INADMISIBILITATEA RENUNȚĂRII

40. Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului Regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.

41. În cazul în care, cu toate acestea, se aplică o atare derogare sau clauză restrictivă unui pasager, ori în cazul în care pasagerul nu este corect informat cu privire la drepturile sale și ca urmare acesta acceptă o compensație inferioară celei prevăzute prin prezentul Regulament, pasagerul respectiv are dreptul să inițieze procedurile necesare în fața instanțelor competente pentru a obține o compensație suplimentară.

Capitolul XIV

AUTORITATEA PUBLICĂ CENTRALĂ ABILITATĂ CU FUNCȚII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR ÎN TRANSPORTUL AERIAN

42. Autoritatea Aeronautică Civilă efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor în transport aerian.

[Pct.42 modificat prin [Hot.Guv. nr.889 din 12.09.2018](#), în vigoare 14.10.2018]

43. Ministerul Economiei și Infrastructurii adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor.

[Pct.43 modificat prin [Hot.Guv. nr.738 din 20.07.2018](#), în vigoare 17.08.2018]