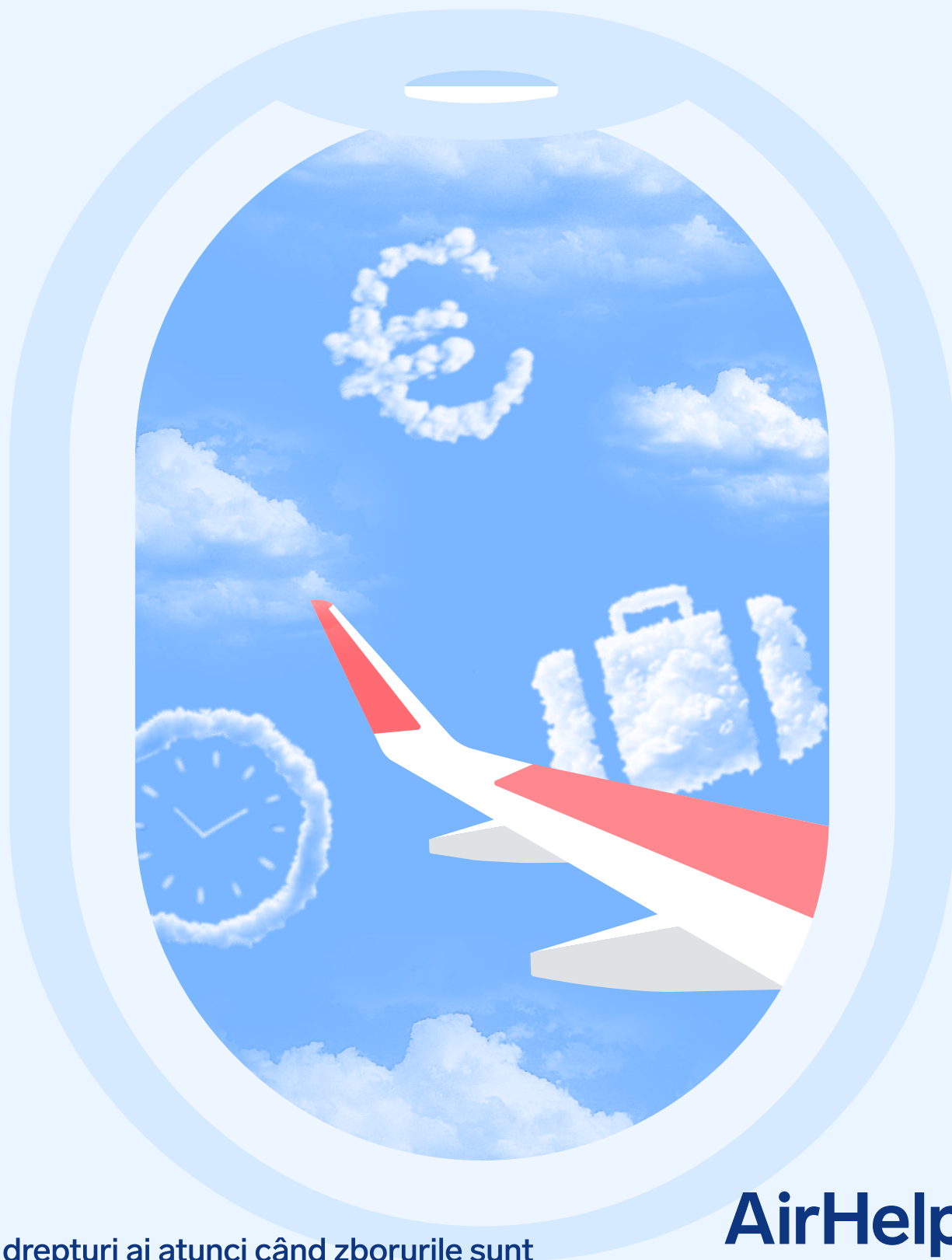


Ghidul tău pentru drepturile pasagerilor aerieni

Ediția 2025



Ce drepturi ai atunci când zborurile sunt
întârziate sau anulate.

AirHelp

Nr. 1 în despăgubiri

Cuprins

	Drepturile tale când zborul tău are întârziere	3
	Pentru ce ești eligibil	4
	Despăgubire în întreaga lume	5
	Ce ai nevoie pentru a solicita despăgubire	6
	De ce AirHelp?	7
	Despăgubire, rambursări pentru bilete și alte rambursări	8
	Ce greve sunt eligibile pentru despăgubire?	9
	Despăgubire pentru bagajele pierdute sau deteriorate	10
	Drepturile persoanelor cu dizabilități sau nevoi suplimentare	11
	Prezentarea AirHelp+	12
	Legislația internațională în detaliu	13



Zborul tău e întârziat sau anulat

Care sunt drepturile tale? Și de ce anume poți beneficia?

Mâncare și băuturi



După o întârziere
de câteva ore

Cazare



Dacă ai întârziere
peste noapte

Un zbor alternativ



Dacă totuși vrei
să călătorești

Despăgubiri de până la 600 €



În cazul în care compania
aeriană este responsabilă
pentru perturbare

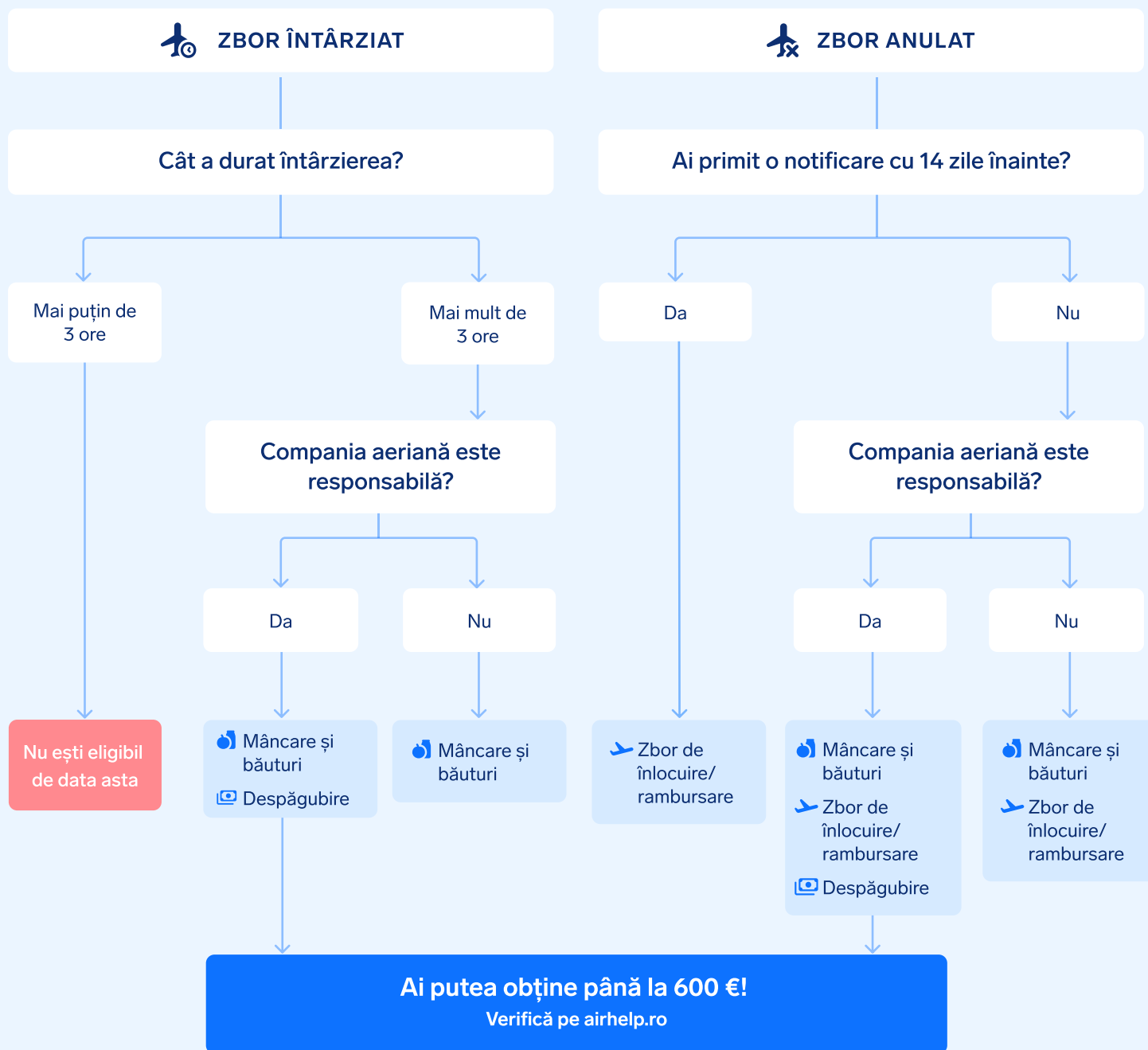


Cere întotdeauna companiei aeriene ajutor și informații



Pentru ce ești eligibil

Pe scurt, ce obții în conformitate cu legislația europeană.



Poți obține despăgubire și pentru **suprarezervare** și **greve**. Iar în cazul în care călătorești cu alții — **prieteni, colegi sau copii** — sunt eligibili și ei!



Despăgubire în întreaga lume

Valoarea pe care ți-o datorează compania aeriană depinde de câteva lucruri.

Unde zbori și de unde

Cât de mare este întârzierea

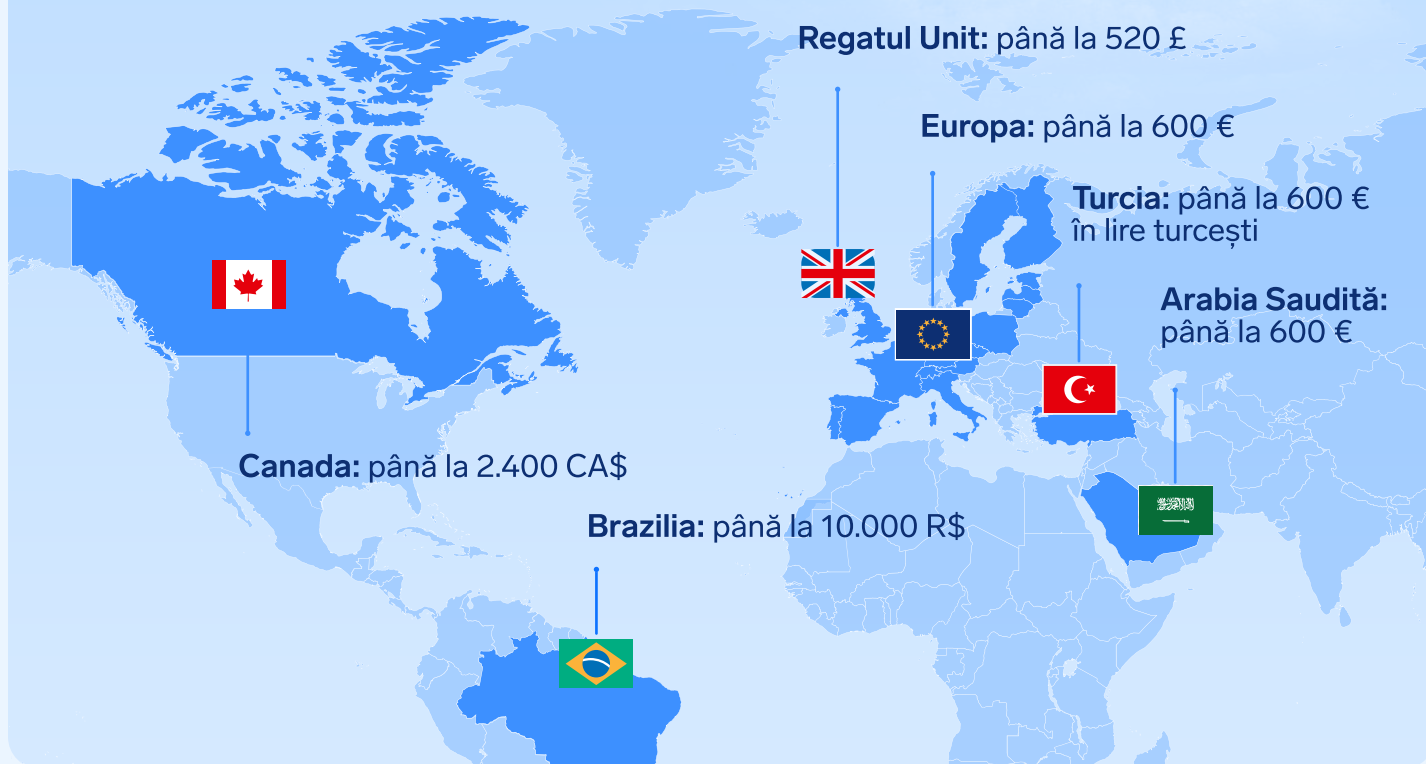
Dacă compania aeriană este sau nu responsabilă

Cu cât timp înainte ai fost notificat

Ce drepturi ale pasagerilor aerieni se aplică pentru zborul tău



Reglementări cheie care oferă despăgubire

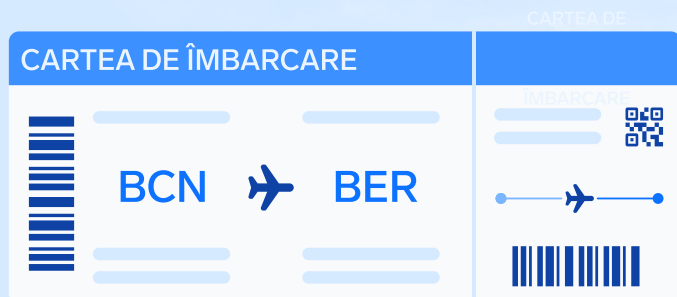


 Luptăm să îmbunătățim legislația la nivel mondial



Ce ai nevoie pentru a solicita despăgubire

Elementele esențiale



☒ Cartea de îmbarcare

Păstrează cartea de îmbarcare (și alte cărți de îmbarcare pentru zborurile alternative).

☒ Confirmarea rezervării

Salvează e-mailul sau chitanța pentru rezervare ca dovadă a rezervării.

Ce mai poți face pentru a-ți susține solicitarea

☒ Întreabă de ce zborul tău a fost perturbat

☒ Păstrează chitanțele pentru cheltuieli suplimentare

☒ Notează ora finală de sosire a zborului tău

☒ Salvează orice e-mail sau notificare de la compania aeriană

☒ Fotografiază panoul cu informații despre zbor



Comaniile aeriene îți pot oferi vouchere sau mile aeriene în loc de despăgubire în bani.

Nu accepta vouchere decât dacă ești sigur că oferta este echitabilă.



De ce AirHelp?

Solicitarea cu AirHelp este ușoară și te scutește de bătăi de cap.

Cum funcționează

1

Solicită în
2 minute

Ne asigurăm că totul este
rapid, ușor și sigur.

2

Noi ne ocupăm
de tot

Vom construi un dosar
puternic și vom negocia cu
compania aeriană, așa
încât tu să poți sta liniștit.

3

Tu câștigi
despăgubirea

Compania aeriană ne
plătește nouă, iar noi
efectuăm un transfer
direct în contul tău.

😊 **Noi suntem plătiți atunci când tu ești plătit**

Onorariul nostru standard de 35% provine doar din despăgubirea pe care
o câștigi — **niciodată din buzunarul tău.**



Despăgubire, rambursări pentru bilete și alte rambursări



Despăgubire

Bani plătiți pentru a compensa o problemă de zbor și anumite neplăceri. Poți să verifici ce ți se datorează pe airhelp.ro



Rambursarea biletului

Bani pe care îi primești înapoi pentru un bilet de avion pe care l-ai plătit, dar pe care nu l-ai folosit. Dacă încă dorești să zbori, poți obține în schimb un zbor alternativ. Contactează direct compania aeriană pentru o rambursare.



Alte rambursări

Banii rambursați pentru orice costuri esențiale suportate din cauza perturbării.

De exemplu, pentru alimente, îmbrăcăminte, medicamente și alte necesități.



Despăgubirile și rambursările nu sunt același lucru.
Uneori ai dreptul la ambele!



Ce greve sunt eligibile pentru despăgubire?

În funcție de cauza unei greve, poți sau nu să fii eligibil pentru despăgubire. Prezentăm defalcat mai jos toate cauzele posibile.

Eligibile

Greve ale piloților



Greve ale echipajului de cabină



Greve ale inginerilor de zbor



Greve ale personalului companiei aeriene



Greve ale personalului de securitate la aeroport sau la frontieră



Greve ale manipulatorilor de bagaje



Greve ale controlului de trafic aerian



Greve ale personalului din afara companiei aeriene



Neeligibile



Despăgubire pentru bagaje pierdute sau deteriorate

Poți obține până la

1.900 €

Compania aeriană este, de obicei, obligată să te despăgubească în temeiul Convenției de la Montréal, care este recunoscută de peste 140 de țări.

Pentru ce poți face solicitare?



Bagaj deteriorat

Comaniile aeriene trebuie să repare, să înlocuiască sau să plătească pentru daune. Solicită în termen de 7 zile.



Bagaj întârziat

Rambursare pentru elementele esențiale. Solicită în termen de 21 zile.



Bagaje pierdute

Despăgubire pentru conținut. Solicită în termen de 2 zile.

Ce trebuie să faci

- 1 Raportează imediat problema** la biroul de bagaje.
- 2 Obține un Raport privind neregularitatea proprietății (PIR)** — acesta este foarte important, deci nu pleca de la aeroport fără el.
- 3 Păstrează toate chitanțele** articolelor pe care le-ai cumpărat din cauza întârzierii bagajului.





Drepturile pasagerilor aerieni cu dizabilități sau nevoi suplimentare



Drepturile tale sunt protejate de legi care variază în funcție de țară, dar care au scopul de a te asigura că poți călători cu ușurință și demnitate.

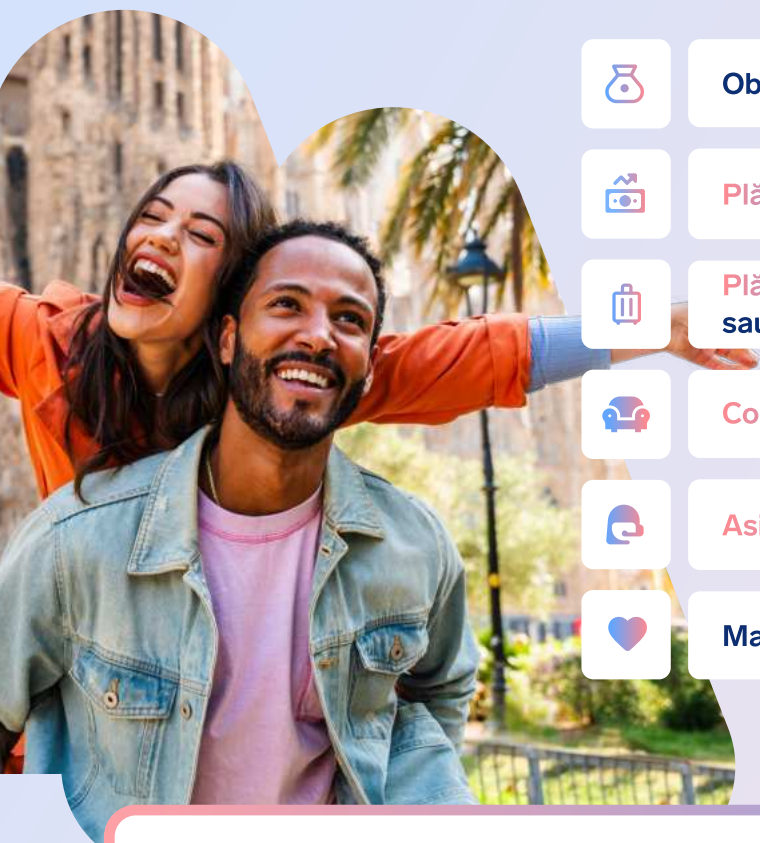
Unele legi stabilesc standarde de accesibilitate pentru aeroporturi și avioane, iar altele îți garantează dreptul la asistența de care ai nevoie pentru a călători.

De obicei, legile îți oferă dreptul la asistență specială, indiferent dacă este vorba de asistență pentru scaunul cu roțile sau alte forme de ajutor pentru mobilitate ori primirea pasagerilor aerieni cu câini de asistență.

Contactează compania aeriană sau aeroportul cu mult timp înainte de zbor și cere-le să-ți pregătească asistență specială.

**Pentru mai multe informații,
vizitează airhelp.ro**

Relaxează-te. AirHelp+ este aici să-ți protejeze zborurile viitoare.



Obține până la 600 € despăgubire **fără onorariu** pentru servicii



Plăți rapide de 100 € ca asigurare pentru zboruri perturbate



Plăți rapide de 100 € ca asigurare pentru bagaje pierdute sau întârziate



Confort în saloane pentru întârzieri de peste 1 oră



Asistență non-stop dedicată



Mari **reduceri** și beneficii de călătorie

- ✓ **Globe-trotter?** Protejează 9 călătorii cu **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Îți place o vacanță obișnuită?** Protejează 3 călătorii cu **AirHelp+ Smart**



Peste 9 milioane de pasageri au ales deja să zboare cu AirHelp+. Alătură-te lor astăzi.

Devino membru



Legislația internațională în detaliu

Vrei detalii? Consultă legislația care îți protejează zborurile.



Europa CE 261

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului

Poți obține despăgubire de **până la 600 €** pentru zborurile spre, dinspre și din UE



Întârzieri

Mai mult de 3 ore



Refuz la îmbarcare

Pentru suprarezervare



Conexiuni pierdute

ce cauzează o întârziere de 3 ore la sosire



Anulări

Cu mai puțin de 14 zile înainte



Schimbări de program

Cu mai puțin de 14 zile înainte

! **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de refuz la îmbarcare, anulare sau legături pierdute.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la drepturile lor



Două apeluri telefonice sau e-mailuri



Mâncare și băuturi după câteva ore

Până la 520 £ pentru zborurile spre, dinspre și din Regatul Unit**Întârzieri**

Mai mult de 3 ore

**Anulări**

Cu mai puțin de 14 zile înainte

**Refuz la îmbarcare**

Pentru suprarezervare

**Conexiuni pierdute**

Cauzând o întârziere de 3 ore la sosire

 **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul**Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului**

În toate cazurile de refuz la îmbarcare, anulare sau legături pierdute.

**Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte****Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la drepturile lor****Două apeluri telefonice sau e-mailuri****Mâncare și băuturi după câteva ore**



Despăgubire pentru zborurile spre, dinspre și din SUA



Refuz la îmbarcare

Cu mai puțin de 14 zile înainte

Până la 2.150 US\$



Bagaje

Până la 4.700 US\$

 **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare

integrală a biletului

În toate cazurile de refuz la îmbarcare, anulare și modificări semnificative ale zborului, inclusiv întârzieri.



Întârzieri pe pistă

Pasagerii care așteaptă mai mult de 2 ore la bord ar trebui să aibă acces gratuit la toaletă, la asistență medicală, la mâncare și băuturi, cu dreptul de a debarca, cu excepția cazului în care există un motiv să nu se facă acest lucru după 3 ore pentru zborurile interne și după 4 ore pentru zborurile internaționale.



Asistență suplimentară

Comaniile aeriene pot oferi asistență pasagerilor care așteaptă un zbor, dar nu există o cerință federală în acest sens.

Despăgubire pentru zborurile spre, dinspre și din Canada



Întârzieri

Mai mult de 3 ore

Până la 1.000 CA\$



Anulări

Cu mai puțin de 14 zile înainte

Până la 1.000 CA\$



Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare

Până la 2.400 CA\$



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate, pierdute sau deteriorate

Până la 2.800 CA\$

 **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ

În toate cazurile de refuz la îmbarcare, anulare sau întârziere de peste 3 ore. **Rambursările** sunt oferite numai în anumite situații.



Întârzieri pe pistă

Pasagerii ar trebui să aibă acces la toaletă, la apeluri, la mâncare și băutură în timp ce așteaptă la bord. După 3 ore, pasagerii au dreptul la debarcare, dacă nu există un motiv care să nu permită acest lucru.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte*



Un apel telefonic sau acces Wi-Fi pentru e-mail după 2 ore*



Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la drepturile lor

Plus actualizări cu privire la starea zborului la fiecare 30 de minute.



Copiii sub 14 ani trebuie așezați gratuit lângă părintele sau tutorele lor



Mâncare și băuturi după 2 ore*

* Companiile aeriene nu sunt obligate să furnizeze aceste servicii pentru perturbări în afara controlului lor, necesare pentru siguranță sau care au fost anunțate cu 12 ore înainte.



Pasagerii SHY Turcia

Reglementări privind drepturile pasagerilor aerieni (SHY PASSENGER)

Până la 600 €* pentru zborurile spre, dinspre și din Turcia



Întârzieri

Mai mult de 3 ore



Anulări

Cu mai puțin de 14 zile înainte



Refuz la îmbarcare

Pentru suprarezervare

! **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de refuz la îmbarcare, anulare sau legături pierdute.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la drepturile lor

Refuzurile la îmbarcare sau anulările trebuie confirmate în scris.



Schimbări de destinație

Comaniile aeriene trebuie să ducă pasagerii la destinația lor inițială.



Mâncare și băuturi după câteva ore



Două apeluri telefonice sau e-mailuri

* Despăgubirea poate fi plătită în euro sau lire turcești



China

Prevederi privind gestionarea regularității zborului

Despăgubire pentru zborurile din, dinspre sau cu escală în China



Întârzieri

Mai mult de 4 ore

Până la 200 ¥*



Întârzieri

Mai mult de 8 ore

Până la 400 ¥*

! **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Cazare solicitată de companiile aeriene reglementate**



Modificările privind starea zborului trebuie comunicate în termen de 30 de minute



Alimente și băuturi solicitate de companiile aeriene reglementate**



Întârzieri pe pistă

Pasagerii trebuie să aibă acces la toaletă și la mâncare și apă după 2 ore și dreptul de debarcare după 3 ore.

* Sumele și termenii sunt stabilite de fiecare companie aeriană și pot să difere. Unele companii aeriene nu oferă despăgubire.

** Pentru zborurile internaționale, companiile aeriene vor ajuta pasagerii să găsească mâncare și cazare, dar vor plăti pentru aceste servicii doar dacă ele au cauzat perturbarea.



Despăgubirea ta pentru toate zborurile spre, dinspre și din India



Anulări

Cu mai puțin de 24 ore înainte

Până la 10.000 ₹



Refuz la îmbarcare

Pentru întârzieri de peste 1 oră din cauza suparezervării

Până la 20.000 ₹



Conexiuni pierdute

Până la 10.000 ₹



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate, pierdute sau deteriorate

Până la 20.000 ₹

 **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de anulare, refuz la îmbarcare sau întârzieri de peste 6 ore.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Mâncare și băuturi după 2 ore

Numai dacă pasagerul așteaptă la aeroport.



Brazilia ANAC 400

Agência Nacional de Aviação Civilă din Brazilia. Rezoluția nr. 400

Până la 10.000 R\$* pentru zborurile spre, dinspre și din Brazilia



Întârzieri

Mai mult de 2 ore



Refuz la îmbarcare

Pentru suprarezervare



Conexiuni pierdute

ce cauzează o întârziere de 2 ore la sosire



Anulări

Cu mai puțin de 72 ore înainte



Schimbări de program

Cu mai puțin de 72 ore înainte



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate, pierdute sau deteriorate

* Sumele nu sunt menționate în lege, ci reprezintă ceea ce am constatat că pot solicita pasagerii conform Codului brazilian pentru protecția consumatorului.

! **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de anulare, refuz la îmbarcare, schimbare de oră, legătură pierdută sau întârziere de peste 4 ore.



Cazare pentru întârzieri peste noapte



Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la drepturile lor

Plus actualizări cu privire la zbor la fiecare 30 de minute.



Apeluri sau e-mailuri după 1 oră



Mâncare și băuturi după 2 ore

Mexico — Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Despidor (Legea aviației civile)

Obține o despăgubire de cel puțin 25% din valoarea biletului pentru zborurile spre, dinspre și din Mexic



Întârzieri

Mai mult de 4 ore



Anulări



Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare



Conexiuni pierdute

ce cauzează o întârziere de 4 de ore la sosire

! **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de refuz la îmbarcare, anulări și întârzieri de peste 4 ore.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Pasagerii trebuie să fie informați rapid cu privire la modificările itinerarului



Apeluri telefonice și e-mailuri pentru toate întârzierile



Mâncare și băuturi după 1 oră



Arabia Saudită PRPR

Regulamentul privind protecția drepturilor pasagerilor al Autorității Generale pentru Aviația Civilă

Despăgubirea ta pentru zborurile spre, dinspre și din Arabia Saudită



Întârzieri

Mai mult de 3 ore

Până la 700 SAR



Refuz la îmbarcare

Pentru suprarezervare

Până la 200% valoarea biletului



Schimbări de program

Mai mult de 3 ore

Până la 700 SAR



Anulări

Cu mai puțin de 14 zile înainte

Până la 150% valoarea biletului



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate, pierdute sau deteriorate

Până la 6.200 SAR



Escale suplimentare

Neprevăzute în rezervare

Până la 470 SAR

! **Nicio despăgubire** atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de refuz la îmbarcare și anulare

Rambursare pentru întârzieri de peste 2 ore și întârzieri pe pistă de peste 3 ore dacă un pasager decide să nu mai călătorească.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Băuturi și gustări la întârzieri de peste 1 oră

Mese la întârzieri de peste 3 ore.



Întârzieri pe pistă

Pasagerii ar trebui să aibă acces la toaletă, la apeluri, la mâncare și băutură în timp ce așteaptă la bord. După 3 ore, pasagerii au dreptul la debarcare, dacă nu există un motiv care să nu permită acest lucru.



Pasagerii ar trebui să fie informați cu privire la perturbări, despăgubire și asistență



Despăgubirea ta pentru zborurile spre, dinspre și din Oman



Întârzieri

Mai mult de 6 ore

Până la 260 OMR



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate,
pierdute sau deteriorate

Până la 750 OMR



Anulări

Zborurile internaționale

Notificare cu mai puțin de 14 zile înainte

Până la 260 OMR

Zboruri interne

Notificare cu mai puțin de 7 zile înainte

Până la 100% din valoarea biletului



Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare care cauzează întârzieri
de 2 până la 6 ore

Până la 50% din valoarea biletului

Pentru suparezervare care cauzează întârzieri
de peste 6 ore

Până la 260 OMR

Nicio despăgubire atunci când o perturbare este cauzată de circumstanțe extraordinare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

În toate cazurile de refuz la îmbarcare și anulare.



Cazare și transfer pentru întârzieri de peste 6 ore



Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la dreptul la asistență și suport



Băuturi după 2 ore și mâncare după 3 ore



Despăgubire suplimentară pentru pasagerii cu mobilitate limitată sau cu nevoi speciale

În caz de refuz la îmbarcare și anulare, poți fi
eligibil pentru despăgubire echivalentă cu
200% din valoarea biletului.



MC99 la nivel global

Convenția de la Montreal 1999

Despăgubirea ta pentru toate zborurile internaționale dintre cele peste 140 de țări care au adoptat Convenția



Întârzieri

Solicitarea rambursării costurilor

Până la 8.200 US\$



Anulări

Solicitarea rambursării costurilor

Până la 8.200 US\$



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate,
pierdute sau deteriorate

Până la 1.950 US\$



Nicio despăgubire dacă respectiva companie aeriană poate dovedi că perturbarea a fost în afara controlului lor și a luat măsuri rezonabile pentru a evita această perturbare.

Asistență suplimentară la care ai dreptul

Convenția de la Montréal le permite pasagerilor să solicite „despăgubiri”, dar nu include prevederi privind asistența pe care trebuie să o ofere companiile aeriene.

AirHelp. Aici pentru a te ajuta.

12 mii 

Zboruri verificate
zilnic

205 mii 

Recenzii
„Excelent”
pe Trustpilot

2,7 mil. 

Clienți cărora li s-a
plătit despăgubire



airhelp.ro