

Ghidul tău pentru drepturile pasagerilor aerieni

EDIȚIA 2026



1 din 4 zboruri sunt întârziate. De aceea
merită să-ți cunoști drepturile.

AirHelp 

Cuprins

Drepturile tale când zborul tău are întârziere sau este anulat	3
Verifică la ce ai dreptul	4
Despăgubire în întreaga lume	5
Aplicația de care ai nevoie când zbori	6
Ce ai nevoie pentru a solicita despăgubire	7
De ce pasagerii aleg AirHelp	8
Despăgubire, rambursări pentru bilete și alte rambursări	9
Descoperă AirHelp+	10
Ce greve sunt eligibile pentru despăgubire?	11
Despăgubire pentru bagajele pierdute sau deteriorate	12
Drepturile persoanelor cu dizabilități sau nevoi suplimentare	13
Legislația internațională în detaliu	14

Drepturile tale când zborul tău are întârziere sau este anulat

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 €



Dacă compania aeriană este responsabilă pentru perturbare



Urmărește-ți zborurile în aplicația noastră și te vom ghida cu privire la drepturile tale

Verifică la ce ai dreptul

O privire de ansamblu asupra a ceea ce primești conform legislației europene.



Poți obține despăgubire și pentru **vânzare în exces** și **greve**. Iar dacă călătorești cu alte persoane — **prieteni, colegi sau copii** — și acestea sunt eligibile!

Despăgubire în întreaga lume

Cât de mult vă datorează o companie aeriană depinde de câteva lucruri.

Unde zbori și de unde

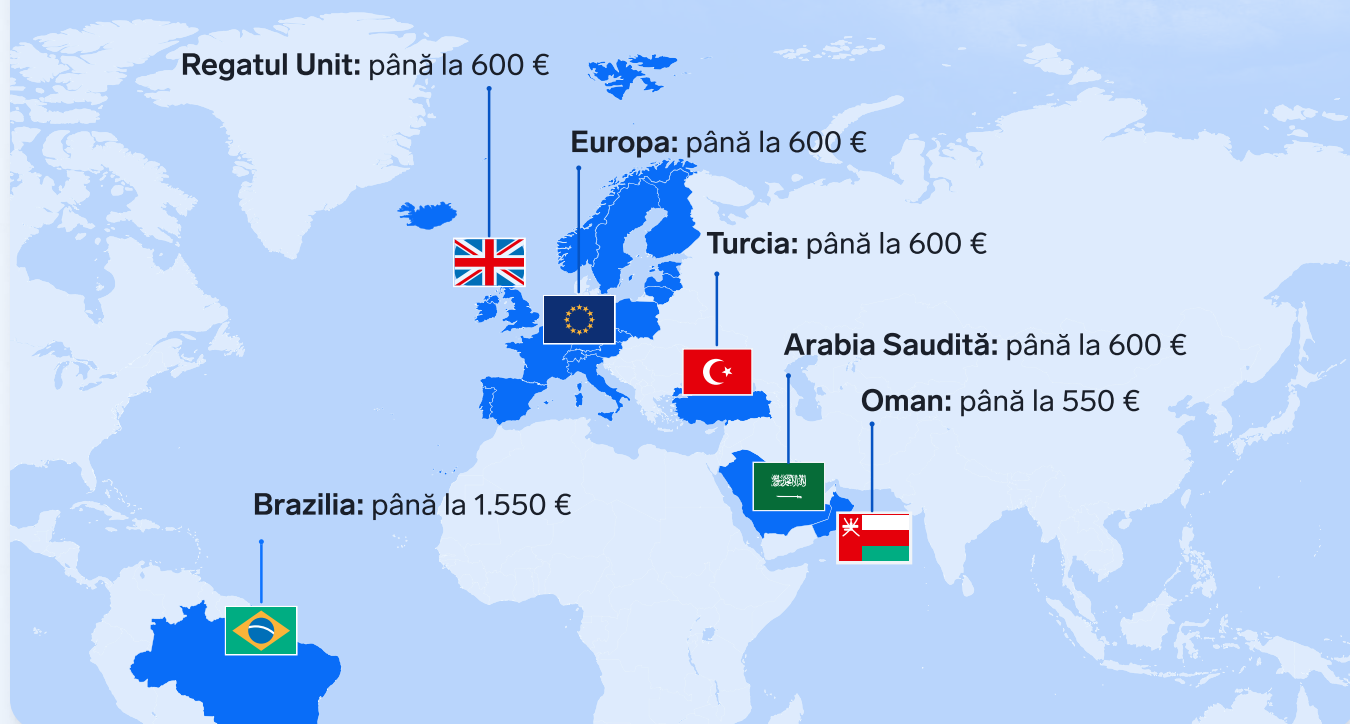
Cât de mare este întârzierea

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 pe care le susținem



ZBOR AIRHELP & SOLICITARE URMĂRITOR

Aplicația de care ai nevoie când zbori

Fă fiecare călătorie mai ușoară cu monitorizarea zborurilor, alerte de perturbare și trimiterea ușoară a solicitărilor.



Solicită despăgubire dintr-o singură atingere

Trimite solicitarea ta pentru până la 600 € în câteva minute și urmărește-o la fiecare pas.



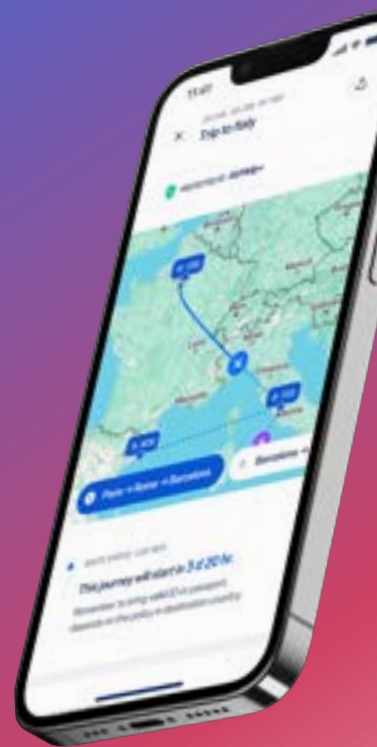
Urmărește zborurile gratuit

Primește actualizări de stare în timp real pentru zborurile tale sau ale altcuiva, ca să fii mereu conectat.



Sincronizează-ți calendarul sau Gmail

Importă-ți automat călătoriile, urmărește schimbările și primește alerte când ți se datorează despăgubire.



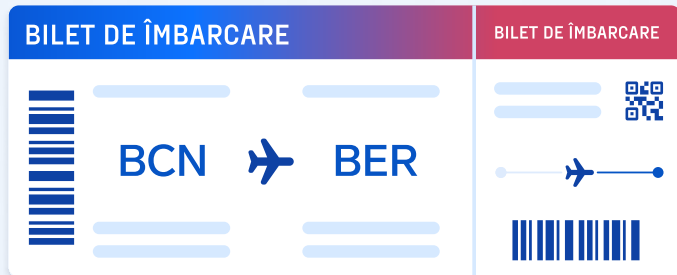
Alătură-te celor peste 750.000 de călători frecvenți care folosesc aplicația gratuită AirHelp.



DESCARCĂ
ȘI FOLOSEȘTE GRATUIT

Ce ai nevoie pentru a solicita despăgubire

Elementele esențiale



Carte de îmbarcare

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

Confirmarea rezervării

Salvează e-mailul sau chitanța de la rezervare ca dovadă a rezervării tale.

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 primești o ofertă echitabilă.

De ce pasagerii aleg AirHelp

De ce să alegi AirHelp

1

Îți faci solicitarea în câteva minute

Începe solicitarea în doar câteva atingeri în aplicația gratuită AirHelp.

2

Noi ne ocupăm de tot

Analizăm datele despre perturbare, adunăm dovezi și negociem cu compania aeriană.

3

Tu câștigi despăgubirea

Când compania aeriană plătește, îți transferăm banii direct în cont.

Ne plătești doar când câștigăm

Taxa noastră provine din despăgubirea pe care o obținem pentru tine — **niciodată din buzunarul tău**. Taxă standard: 35%.

12 mii 

Zboruri
verificate
zilnic

215k 

Recenzii
„Excelente” pe
Trustpilot

3M 

Clienți care au
primit
despăgubiri

Despăgubire, restituiri și rambursări



Compensație

Despăgubire plătită către tine când un zbor are întârziere sau este anulat. Până la 600 €.



Rambursare

Costul biletului de întoarcere. De obicei, poți alege între o rambursare sau un zbor alternativ.



Rambursarea costurilor

Rambursare pentru cheltuieli în timpul unei perturbări — mâncare, transport, lucruri esențiale.



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

Descoperă **AirHelp+**

Protecție de zbor care oferă despăgubiri. Călătorie după călătorie.



Până la 600 € despăgubire de la compania aeriană — fără taxe, fără bătăi de cap



Până la 400 € în plăți rapide de asigurare pentru perturbări obișnuite



Acces la salon când zborul tău are întârziere



Acces rapid gratuit în valoare de 20 € la aeroporturi selectate



Reduceri la hoteluri și beneficii de călătorie



Alerte în timp real & asistență 24/7 în aplicație

- ✓ Zbori des? Protejează **9 călătorii**
- ✓ Călătorești ocazional? Protejează **3 călătorii**



De încredere pentru peste 12 milioane de pasageri din întreaga lume

Devino membru

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



Nu este eligibil

Despăgubire pentru bagajele 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 despăgubiri pentru pagube. Solicită în termen de 7 zile.



Bagaj întârziat

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



Lost luggage

Despăgubire pentru conținut. Solicită în termen de 2 zile.

Ce trebuie să faci

- 1 Raportează problema** imediat 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** pentru articolele pe care le-ai cumpărat din cauza întârzierii bagajului.



Drepturile persoanelor cu dizabilități sau nevoi suplimentare



Drepturile tale sunt protejate de legi care variază în funcție de țară, ajutându-te să călătorești cu ușurință și demnitate

Majoritatea reglementărilor îți garantează dreptul la asistență în aeroporturi și la bord — cum ar fi ajutor pentru mobilitate, urcarea și coborârea din avion sau călătoria cu un animal de serviciu.

Contactează în avans compania aeriană sau aeroportul pentru a aranja sprijinul de care ai nevoie.

Pentru mai multe informații, vizitează airhelp.ro





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

Ai putea obține **despăgubire de până la 600 €** pentru zborurile către, dinspre și în interiorul UE



Întârzieri

Mai mult de 3 ore



Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare



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

Pentru anulări, legături pierdute sau refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.



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 către, din și în interiorul Regatului Unit



Întârzieri

Mai mult de 3 ore



Anulări

Cu mai puțin de 14 zile înainte




Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare



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

Pentru anulări, legături pierdute sau refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.



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



Legislația SUA

Departamentul de Transport al SUA pentru Protecția Consumatorului în Aviație

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

Pentru anulări, modificări semnificative ale zborului, inclusiv întârzieri, și refuz la îmbarcare cauzat de vânzare în exces.



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 suprarezervare 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 Pentru anulări, întârzieri de peste 3 ore și refuz la îmbarcare cauzat de vânzare în exces. Rambursarea este oferită 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 în interiorul Turciei



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

Pentru anulări, legături pierdute sau refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.



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 cerute 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 despăgubiri.

** 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

Pentru anulări, întârzieri de peste 6 ore sau refuz la îmbarcare cauzat de vânzare în exces.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Mâncare și băuturi după 2 ore

Numai dacă pasagerul așteaptă la aeroport.



Brazilia ANAC 400

Agenția Națională de Aviație Civilă din Brazilia. Rezoluția nr. 400

Până la 10.000 R\$* pentru zborurile spre, dinspre și în interiorul Braziliei



Întârzieri

Mai mult de 2 ore



Anulări

Cu mai puțin de 72 ore înainte



Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare



Schimbări de program

Cu mai puțin de 72 ore înainte



Conexiuni pierdute

ce cauzează o întârziere de 2 ore la sosire



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

Pentru anulări, legături pierdute, modificări de oră, întârzieri de peste 4 ore sau refuz la îmbarcare cauzat de vânzare în exces.



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)

Despăgubire de cel puțin 25% din valoarea biletului pentru zborurile spre, dinspre și în interiorul Mexicului

Întârzieri

Mai mult de 4 ore


Anulări

Refuz la îmbarcare

Pentru suprezervare

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

Pentru întârzieri de peste 4 ore, anulări sau refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.

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



Anulări

Cu mai puțin de 14 zile înainte

Până la 150% valoarea biletului



Refuz la îmbarcare

Pentru suparezervare

Până la 200% valoarea biletului



Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate, pierdute sau deteriorate

Până la 6.200 SAR



Schimbări de program

Mai mult de 3 ore

Până la 700 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

Pentru anulări și refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.

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



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



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



Băuturi și gustări la întârzieri de peste 1 oră

Mese la întârzieri de peste 3 ore

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

Zboruri 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 vânzare în exces care cauzează întârzieri de 2 până la 6 ore

Până la 50% din valoarea biletului

Pentru vânzare în exces care cauzează întârzieri de peste 6 ore


Până la 260 OMR



Escale suplimentare

Neprevăzute în rezervare

Până la 55 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

Pentru anulări și refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.



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 cazurile de refuz la îmbarcare și anulare, este posibil să fii eligibil pentru o despăgubire echivalentă cu **200% din valoarea biletului**.

Thailanda

Regulamentul Consiliului Aviației Civile nr. 101 (CAB 101) — Măsuri pentru protejarea drepturilor pasagerilor pe zboruri regulate interne și internaționale

Până la 4.500 THB pentru zboruri internaționale care pleacă din Thailanda



Întârzieri

Zboruri internaționale

Peste 10 ore

Până la 4.500 THB

Zboruri interne

Peste 5 ore

Până la 1.200 THB



Anulări

Zboruri internaționale cu o notificare prealabilă mai

mică de 7 zile

Până la 4.500 THB

Zboruri interne cu o notificare prealabilă mai mică

de 3 zile

Până la 1.500 THB



Refuz la îmbarcare


Pentru suprarezervare

Zboruri internaționale

Până la 4.500 THB

Zboruri interne

Până la 1.500 THB

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

Asistență suplimentară la care ai dreptul



Zbor alternativ sau rambursare integrală a biletului

Pentru întârzieri, anulări și refuz la îmbarcare cauzate de vânzare în exces.



Întârzieri pe pistă

Pasagerii ar trebui să aibă acces la toalete și la o ventilație adecvată. Aceștia pot debarca după 3 ore, atât timp cât este sigur.



Cazare + transfer pentru întârzieri peste noapte



Mâncare și băuturi după 2 ore



Pasagerii trebuie să fie informați cu privire la drepturile lor



Apeluri telefonice sau e-mailuri după 2 ore



Drepturi speciale pentru pasagerii cu dizabilități și minorii neînsoțiți

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 7,850 €

Anulări


Solicitarea rambursării costurilor

Până la 7,850 €

Bagaje

Rambursare pentru bagaje întârziate, pierdute sau deteriorate

Până la 1,900 €

 **Nicio despăgubire** dacă compania aeriană poate dovedi că perturbarea a fost în afara controlului său și că a luat măsuri rezonabile pentru a evita perturbarea.

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.



DESCARCĂ APLICAȚIA NOASTRĂ GRATUITĂ