

## TERMENI ȘI CONDIȚII DE CĂLĂTORIE AIRCONNECT

### CAPITOLUL I. DEFINIȚII

„**AirConnect – Air Connect Aviation Group S.A.**” înseamnă compania/ operatorul de transport aerian titulară a unei licențe de funcționare valabilă cu sediul social în Sos. București-Ploiești, nr. 42 – 44, Băneasa Business & Technology Park, clădire A, etaj 3, sector 1, București, România, RO 45032428, denumită în continuare Operatorul de transport aerian / Compania Aeriana/Compania/AirConnect.

“**Agent autorizat**” înseamnă persoana fizică sau juridică, autorizată de lege care are un acord cu operatorul de transport aerian, să îl reprezinte în vânzarea serviciilor de transport aerian.

„**Articole interzise**” înseamnă arme, explozivi sau alte dispozitive, articole sau substanțe periculoase, precum și orice alte obiecte interzise de către Compania Aeriană.

“**Bagaj**” înseamnă bunurile și obiectele personale care însoțesc pasagerii pe durata călătoriei, acestea putând fi transportate fie ca bagaj de cală, fie ca bagaj de cabină/ mână.

“**Bagaj de cabină**” sau “**Bagaj de mână**” înseamnă orice bagaj, altul decât bagajul de cală, care rămâne în custodia pasagerului pe toată durata călătoriei.

“**Bagaj de cală**” înseamnă bagajul pe care transportatorul aerian s-a angajat să îl preia în custodie, alocându-i o etichetă de identificare a bagajului/ tag.

“**Bebeluș**” reprezintă persoana cu vârstă cuprinsă între 0 și 24 (douăzeci și patru) de luni neîmplinite, la data călătoriei, care nu deține un loc în avion, călătorind în brațele adultului însoțitor. Un adult poate însoți un singur bebeluș. Calitatea de bebeluș trebuie să existe atât în momentul zborului de plecare, cât și în momentul zborului de retur.

“**Bilet de călătorie**” sau „**Biletul electronic**” înseamnă itinerariul înscris de AirConnect sau în numele AirConnect, în care se menționează numele pasagerului, ruta pe care urmează să călătorească, data și ora plecării, precum și alte informații relevante efectuării călătoriei.

“**Call Center**” reprezintă centrul de rezervări și suport informații, care este disponibil la numerele de telefon indicate pe site-ul Companiei, respectiv [www.air-connect.com/ro/call-center](http://www.air-connect.com/ro/call-center).

“**Cartea de îmbarcare**” reprezintă documentul prevăzut cu un cod de bare, eliberat de sistemul de check-in (DCS/ Departure Control System), în urma efectuării procedurii de check-in, online sau la aeroport, în baza căruia este permisă îmbarcarea.

“**Clasa tarifară**” reprezintă nivelul tarifului biletului în momentul căutării în sistemul de rezervare al AirConnect.



**“Charter”** reprezintă o înțelegere contractuală între un operator de transport aerian și o entitate persoană juridică care închiriază o aeronavă.

**“Check-in”** reprezintă procedura pentru procesarea documentelor de călătorie, etichetarea bagajului de cală și emiterea și predarea cărții de îmbarcare (Boarding Pass) în locul și în intervalul de timp prestabilit.

**“Check-in online”** reprezintă procedura pentru procesarea documentelor de călătorie, efectuată prin intermediul site-ului Companiei.

**“Codul de rezervare / PNR – passenger name record”** reprezintă codul unic de date sub forma unui cod alfanumeric format din 6 (șase) caractere pe care pasagerul sau agentul autorizat l-a obținut la sfârșitul operațiunii de rezervare a biletului de călătorie. PNR-ul este valabil numai pentru identificarea rezervării în sistemul de rezervări pentru zborul solicitat. Datele din PNR conțin atât detalii referitoare la călătoria pasagerului (data călătoriei, itinerariul), cât și informații personale (detaliile de contact ale pasagerului). Datele din PNR pot fi utilizate în baza legilor în vigoare.

**“Code-share”** reprezintă o înțelegere de marketing prin care o Companie aeriana își plasează codul de identificare pe un zbor operat de o altă companie aeriană și vinde bilete pentru acel zbor;

**“Condiții contractuale”** reprezintă prevederile convenite împreună cu biletul de călătorie, identificate ca atare, care includ și Termenii și Condițiile de Transport.

**“Conexiuni”** reprezintă legătura dintre două sau mai multe segmente de zbor, efectuate într-un singur sens, achiziționate de către pasager, printr-un singur bilet de călătorie.

**“Convenție”** reprezintă oricare dintre următoarele instrumente:

- Convenția de la Varșovia (1929);
- Convenția de la Guadalajara (1961);
- Convenția de la Montreal (1999);
- Convenția de la Tokyo (1963);
- Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004;
- Comunicarea Comisiei cu privire la Orientările interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și la Regulamentul (CE) nr. 2027/1997 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului (2016/C 214/04);
- Regulamentul (CE) nr. 2111/2005 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 decembrie 2005;



- Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Parlamentului European și al Consiliului din 09 octombrie 1997;
- Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului;

Trimiterile către reglementările internaționale, reglementările europene și reglementările naționale se consideră că includ și orice modificare, amendament, rectificare sau reactualizare a acestora.

“**Cupon electronic**” înseamnă acea porțiune din biletul de călătorie, emis de către AirConnect sau în numele AirConnect, care indică segmentul de zbor pe care pasagerul urmează a călători și care trebuie să fie în posesia călătorului.

„**Date cu caracter personal**” reprezintă orice informație cu privire la o persoană identificată ori identificabilă (persoană ce poate fi identificată în mod direct ori în mod indirect, în special în funcție de un element precum nume, număr de identificare, localizare, identificator online ori unul sau mai multe elemente specifice, cum ar fi identitatea fizică, psihologică, genetică, psihică, economică, culturală ori socială). AirConnect colectează date personale prin intermediul website-ului oficial: [www.air-connect.com](http://www.air-connect.com), dar și prin intermediul agențiilor de turism partenere sau al altor servicii furnizate de către AirConnect. AirConnect poate colecta, de asemenea, date cu caracter personal prin orice interacțiune cu pasagerii săi ori cu alte entități specifice interesate în serviciile AirConnect, atât telefonic, cât și electronic ori e-mail.

“**Daune**” reprezintă prejudiciul cauzat de vătămarea corporală sau decesul unui pasager, pierderea, deteriorarea sau furtul bagajului de cală, lipsa din conținutul acestuia sau orice alt fel de pagubă care reiese sau care are legătură cu transportul sau alte servicii secundare ale Companiei AirConnect.

“**Daune provocate de către pasager**” reprezintă prejudiciul cauzat de către pasager, operatorului de transport aerian.

“**DEPA**” înseamnă persoana asupra căreia s-a emis un ordin de deportare, care este însoțită de o escortă specială a autorităților din statul respectiv;

“**DEPU**” înseamnă persoana asupra căreia s-a emis un ordin de deportare, care nu este însoțită de o escortă specială;

“**DST / SDR**” ori „**Special Drawing Rights (Drept Special de Tragere)**” înseamnă un drept special de tragere fiind moneda virtuală a Fondului Monetar Internațional. Valoarea DST se bazează pe un coș de cinci valute importante: dolarul american, euro, renminbi chinezi, yenul japonez, lira sterlină britanică.

“**Escala**” reprezintă punctul (cu excepția punctului de îmbarcare și debarcare) menționat în orarul de zbor ca oprire planificată în cadrul itinerarului.

“**Eticheta de identificare a bagajului/ Tag**” reprezintă documentul emis de către persoana autorizată de transportatorul aerian doar pentru identificarea bagajului de cală, compusă din 2 (două) părți (una atașată bagajului, alta detașabilă și înmănată pasagerului) ce conține informații precum:



- numele pasagerului,
- data călătoriei,
- zborul,
- numărul de piese de bagaj înregistrate,
- greutatea bagajului.

“**Eticheta de Răspundere limitată**” reprezintă eticheta de identificare a bagajului ce se atașează bagajelor fragile, voluminoase, ambalate în mod necorespunzător, înregistrate cu întârziere sau supradimensionate, ce vor fi acceptate pentru transport numai în cazul în care poartă eticheta pentru bagaje cu “răspundere limitată”. Compania AirConnect nu va fi considerată responsabilă pentru acestea.

“**EURO**” reprezintă unitatea valutară adoptată de Comunitatea Europeană în concordanță cu articolul 118 și articolul 123 din Acordul de înființare a Comunității Europene, fiind moneda oficială a Zonei Euro.

„**Excedent de bagaj**” înseamnă greutatea bagajului peste limita maxim admisă înscrisă pe biletul de călătorie.

“**Forța majoră**” reprezintă acele circumstanțe neobișnuite și neprevăzute, care nu pot fi controlate de pasager sau de către AirConnect, ale căror consecințe nu au putut fi evitate chiar dacă s-au luat toate măsurile de precauție posibile.

“**Grup**” reprezintă un număr de minim 10 (zece) pasageri călătorind împreună pe aceeași rută și în aceeași dată prestabilite în baza unui contract încheiat cu operatorul de transport aerian.

“**Itinerariu**” reprezintă o informare asupra serviciilor de transport aerian, eliberată pasagerului ca urmare a efectuării rezervării, care conține numele și detaliile zborului (locul de plecare, locul de sosire), ora de plecare, ora de sosire, numărul locului (în cazul în care acesta a fost rezervat), precum și referiri la Termenii și Condițiile de Călătorie.

“**KON**” reprezintă codul de identificare a Companiei Aeriene AirConnect.

“**Membru al echipajului**” înseamnă o persoană autorizată de AirConnect să execute sarcini la bordul unei aeronave, în conformitate cu procedurile aeronautice.

“**Minor neînsoțit**” reprezintă orice persoană cu vârstă cuprinsă între 5 și 14 ani la data călătoriei, care călătorește neînsoțită de un adult. În cazul cetățenilor români, limita maximă de vârstă a minorului neînsoțit este de 18 ani.

“**Pagina de internet**” înseamnă pagina oficială de internet [www.air-connect.com](http://www.air-connect.com) pusă la dispoziția pasagerului de către AirConnect, pentru ca pasagerul să poată afla informații cu privire la serviciile oferite de către Compania Aeriană ori să poată contacta compania.



“**Pasager**” înseamnă persoana, care deține un titlu de călătorie valabil, care călătorește cu consimțământul operatorului de transport aerian și care deține un loc la bordul aeronavei, cu excepția membrilor echipajului de zbor.

“**Persoană cu handicap sau persoană cu mobilitate redusă**” înseamnă orice persoană care întâmpină dificultăți ca urmare a unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), handicap sau deficient emoțional, cognitiv sau cu orice altă cauză de handicap sau vârstă și a cărei situație necesită atenția cuvenită și adaptarea serviciilor general disponibile la necesitățile particulare ale acesteia.

“**PIR**” înseamnă Raport de Iregularitate a Proprietății (Property Irregularity Report) și reprezintă notificarea de întârziere sau deteriorare a bagajului înregistrată la Biroul de Asistență Bagaje AirConnect, înaintea părăsirii zonei benzilor de bagaje din aeroportul de sosire. PIR-ul reprezintă o parte indispensabilă a unui dosar de reclamație referitor la bagaje.

“**Reguli tarifare**” reprezintă condițiile de efectuare/ rezervare a serviciilor corespunzătoare tarifelor, taxelor obligatorii și taxelor suplimentare, plătite de către pasager către operatorul de transport aerian.

“**Ruta**” înseamnă traseul pe unul sau mai multe segmente de zbor, cu același indicator de zbor, urmat de către aeronavă, din locul de plecare până la destinația finală.

“**Segment de zbor**” reprezintă un singur zbor, efectuat între 2 (două) puncte (aeroporturi).

“**Servicii suplimentare**” reprezintă orice produse și servicii de care poate beneficia pasagerul în legătură cu transportul aerian, altele decât transportul aerian, dar conexe acestuia, servicii ce pot fi oferite de către AirConnect sau de către furnizori terți (spre exemplu, bagajul de cală, echipamente sportive, animale de companie, serviciul extra leg room, masă).

“**Servicii speciale**” reprezintă serviciile de asistență ale pasagerilor ce necesită atenție specială (persoane cu mobilitate redusă, minori neînsoțiți, etc).

“**Tarif**” înseamnă contravaloarea serviciului de transport aerian, rezervat de către pasager, pentru o anumită clasă tarifară, pentru o anumită rută, zbor și dată. Tariful conține taxele obligatorii, inerente efectuării serviciului de transport aerian.

“**Taxa obligatorie**” înseamnă taxa sau impozitul impus de către instituțiile guvernamentale în schimbul unor servicii prestate sau unor anumite drepturi. Aceste taxe obligatorii sunt inerente efectuării serviciului de transport aerian, și cuprind taxa de combustibil și taxa de aeroport.

“**Taxa suplimentară**” înseamnă taxa pe care operatorul de transport aerian o primește de la pasager în schimbul prestării unor servicii suplimentare transportului aerian.

“**Tertă parte**” înseamnă orice persoană juridică sau fizică, cu excepția pasagerilor, ce reprezintă Compania Aeriană și colaboratorii acesteia.

“**Zbor**” înseamnă transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora, de la momentul block off (momentul în care aeronava începe să se deplaseze, fie de la o poartă de îmbarcare, fie de la un stand de parcare, în vederea decolării) la momentul block on (momentul în care aeronava ajunge la o oprire finală, fie la o poartă de debarcare, fie la un stand de parcare, după aterizare).



“Zbor charter” reprezintă zborul efectuat în baza unui aranjament contractual între operatorul de transport aerian și o entitate persoană juridică care închiriază o aeronavă.

“Zbor conex” reprezintă un zbor cu cel puțin o oprire intermediară care necesită schimbarea echipamentului de aeronavă și a numărului de zbor.

“Zbor cu escala” reprezintă un zbor operat cu cel puțin o oprire intermediară între aeroporturile de origine și de destinație. În acest caz, schimbarea echipamentului de aeronavă și / sau a numărului de zbor nu este obligatorie.

“Zbor extern” înseamnă zborul al cărui punct de plecare sau punct de sosire, precum și orice posibilă escală între acestea, se află pe teritoriul a ce puțin două state.

“Zbor intern” înseamnă zborul cu punct de plecare și sosire pe teritoriul aceluiași stat.

“Zbor multi-sector” reprezintă zborul constituit din 2 (două) sau mai multe segmente de zbor, vândute sub un singur cod de rezervare ce nu pot fi separate.

“Zile” înseamnă zilele calendaristice.

## CAPITOLUL II. APLICABILITATE

### 2.1. CONDIȚII GENERALE

Cu excepția celor înscrise în articolul 2.2. Termenii și Condițiile de Călătorie se aplică doar transportului aerian realizat de AirConnect.

Termenii și Condițiile de Călătorie înscrise pe biletul de călătorie, cupoanele electronice, etichetele de identificare a bagajului sau orice alt document de călătorie acceptat de către operatorul de transport aerian, fac parte din acești Termeni și Condiții de Călătorie.

### 2.2. OPERAȚIUNILE CHARTER

În cazul în care transportul se efectuează în urma unui acord de charter, Termenii și Condițiile de Călătorie se aplică dacă sunt incorporate, prin referință, în contractul de charter.

### 2.3. DREPTUL DE ÎNTÂIETATE

În cazul unor inconsecvențe între Termenii și Condițiile de Călătorie și alte prevederi pe care le-am putea avea în legătură cu anumite subiecte, acești Termeni și Condiții de Călătorie vor avea întâietate.

## CAPITOLUL III. BILETELE DE CĂLĂTORIE ȘI REZERVAREA ACESTORA

### 3.1. PREVEDERI GENERALE CU PRIVIRE LA BILETUL DE CĂLĂTORIE

Biletul de călătorie ori Biletul Electronic, împreună cu Termenii și Condițiile de Călătorie, precum și regulile și informațiile importante care apar pe pagina de internet a transportatorului ([www.air-connect.com](http://www.air-connect.com)), formează Termenii și Condițiile Contractului de Transport care se încheie între



pasager și AirConnect. AirConnect va transporta doar acel pasager al cărui nume apare pe biletul de călătorie ori pe biletul electronic, pasagerul fiind obligat să dețină un document de identitate valabil în funcție de destinație, fie ea internă, fie ea externă, în acord cu prevederile legale.

În cazul excursiilor școlare organizate se permite un număr de maximum 10 (zece) minori la 2 (doi) însoțitori adulți.

### **3.2. REZERVAREA BILETULUI DE CĂLĂTORIE**

Pasagerii pot rezerva bilete de călătorie pentru zborurile AirConnect prin intermediul următoarelor modalități:

- a. Puncte proprii de lucru AirConnect;
- b. Serviciului Call Center;
- c. Website-ul oficial: [www.air-connect.com](http://www.air-connect.com);
- d. Agenții de turism partenere AirConnect.

Rezervarea unui bilet de călătorie pentru un anumit zbor AirConnect este confirmată, în momentul plății integrale a prețului. Sistemul de rezervări AirConnect emite biletul de călătorie (e-ticket) aferent rezervării, împreună cu itinerariul călătoriei și cu confirmarea plății. Această confirmare va fi transmisă prin intermediul e-mail-ului, telefonic sau prin tipărirea biletului în format fizic, în funcție de modalitatea prin care pasagerul a efectuat rezervarea.

În cazul rezervărilor realizate prin intermediul internetului, respectiv rezervările efectuate prin intermediul website-ului oficial AirConnect, codul de rezervare va fi afișat pe ecran, la sfârșitul tranzacției, apoi transmis pe e-mail. AirConnect recomandă tipărirea biletului electronic deoarece acest document conține informații ce ar putea fi solicitate în cadrul procesului de check-in. Pasagerul nu trebuie să reconfirme un zbor pentru care s-a emis un cod de rezervare. Pasagerul are responsabilitatea de a verifica dacă a primit documentele menționate mai sus (respectiv, biletul de călătorie, itinerariul și confirmarea plății) pe adresa de e-mail furnizată, iar în cazul în care oricare dintre aceste documente nu a fost furnizat, pasagerul are obligația de a contacta AirConnect, prin intermediul Serviciului Call Center, pentru a semnaliza situația și pentru a solicita o soluționare a acesteia.



AirConnect nu este responsabilă în cazul în care pasagerul se prezintă la biroul de check-in din cadrul aeroportului, fără confirmarea integrală a plății și fără itinerariul biletului, motiv pentru care AirConnect este îndreptățită să refuze îmbarcarea pasagerului în cauză, fără ca acesta să poată beneficia de drepturile conferite de Regulamentul (CE) nr. 261 / 2004 în ceea ce privește acordarea de compensații. Pasagerul este exclusiv responsabil de introducerea corectă a datelor personale de contact în vederea primirii confirmării rezervării și a biletului electronic. Pentru orice modificare a biletului, după finalizarea procesului de rezervare, se vor aplica prevederile art. 3.3 din prezentul Contract.

### 3.3 MODIFICAREA DATELOR ÎNSCRISE PE BILETUL DE CĂLĂTORIE

Biletul de călătorie cumpărat de către pasager, prin intermediul canalelor menționate în Articolul 3.2, este valabil doar pentru ruta înscrisă pe acesta, din locul de plecare până la destinația finală, în data și pentru zborul înscris pe acesta, doar pentru pasagerul al cărui nume apare pe bilet.

În cazul în care pasagerul dorește modificarea datelor de călătorie (respectiv a numelui pasagerului, datei de plecare sau a datei de retur, a rutei), acesta trebuie să contacteze AirConnect, în conformitate cu prevederile de mai jos, pentru a putea opera modificarea. Pasagerii care au primit confirmarea plății, au dreptul de a modifica rezervarea, după ce aceasta a fost confirmată, cu până la 2 ore înaintea orei de plecare a zborului inițial, plătiind o taxă de modificare. Aceste modificări realizate de către pasager pot conduce la recalcularea tarifului, iar în cazul în care există diferențe între tariful inițial și noile tarife, pasagerul va trebui să achite această diferență precum și taxele care sunt valabile la data modificării. Pasagerul poate accepta noul preț sau poate menține biletul inițial. Regulile care reglementează schimbarea biletului electronic sunt detaliate în Termenii și condițiile generale de transport care sunt listate pe pagina oficială de internet.

Modificarea rezervării cu până la 2 ore înaintea orei de plecare a zborului inițial, se poate realiza chiar și în cazul în care procesul de check-in a fost efectuat. În acest caz, după ce pasagerul a efectuat toate modificările dorite, acesta trebuie să refacă procesul de check-in online și să își retipărească cartea (cărțile) de îmbarcare. În cazul în care modificarea s-a făcut cu mai puțin de 3 ore înainte de ora de plecare a zborului inițial, procesul de check-in se va efectua la aeroport.

În cazul în care modificarea rezervării se realizează online, această modificare se va opera asupra pasagerilor selectați care se regăsesc în acea rezervare. În cazul în care modificarea este necesară doar pentru unii dintre pasagerii din rezervarea inițială, pasagerii vor trebui să contacteze Departamentul Call Center.

Modificările de nume realizate asupra rezervării nu mai sunt permise în cazul în care itinerariul biletului cuprinde mai multe segmente de zbor, iar data de călătorie pentru unul din segmente a trecut. Modificarea de dată, nume sau rută realizată asupra rezervării este permisă doar la o clasă tarifară superioară sau cel puțin egală cu cea la care a fost achiziționat biletul inițial.

### 3.4. AȘEZAREA ÎN AVION





AirConnect își rezervă dreptul de a oferi orice loc pasagerilor, urmând că aceștia să accepte disponibilitatea oferită. AirConnect își rezervă dreptul de a stabili așezarea pasagerilor în avion, chiar și după îmbarcare, în cazul în care acest lucru ar putea fi necesar din motive operaționale, de siguranță sau de securitate a zborului.

În cazul pasagerilor care au achitat locuri preferențiale, însă din motive operaționale, de siguranță sau de securitate a zborului nu au putut beneficia de ele, fiind realocați pe un loc cu o clasă tarifară inferioară celei alese inițial, operatorul de transport aerian nu va rambursa diferența de valoare sau taxa achitată pentru locurile preferențiale.

### **3.5 ANULAREA REZERVĂRII**

Prețul plătit pentru rezervările AirConnect nu este rambursabil. În cazul în care pasagerul decide că nu mai dorește să călătorească cu operatorul de transport aerian, acesta poate solicita, cel mai târziu în termen de 30 (treizeci) de zile de la data la care trebuia efectuat zborul, o rambursare a taxelor aeroportuare plătite, sub rezerva plății taxei de procesare. Niciuna dintre celelalte sume plătite de către pasager nu este rambursabilă atât timp cât condițiile tarifare nu prevăd expres acest lucru.

În eventualitatea decesului sau a îmbolnăvirii grave care face imposibilă călătoria unui pasager, poate fi efectuată, la latitudinea Companiei Aeriene, rambursarea biletului de călătorie neutilizat, sub rezerva plății taxei de procesare.

De asemenea, Compania Aeriană poate să aprobe schimbări ale datelor de zbor, renunțând la orice restricție sau taxă, însă numai în cazul în care primește un document doveditor adecvat înainte de data călătoriei.

## **CAPITOLUL IV. TARIFE, TAXE ȘI REGULI TARIFARE**

### **4.1 TARIFE**

Tariful se va aplica pentru transportul aerian din punctul de plecare până la punctul de destinație, conform itinerariului de zbor. Tariful biletului de călătorie cumpărat de către pasager va fi calculat în concordanță cu tarifele AirConnect, valabile la data cumpărării biletului de călătorie. Tariful reprezintă contravaloarea serviciului de transport aerian, rezervat de către pasager, pentru o anumită familie tarifară, pentru o anumită rută, zbor și dată. Tariful conține taxele obligatorii, inerente efectuării serviciului de transport aerian.

### **4.2. TAXE**

#### **4.2.1. TAXE OBLIGATORII**

Taxa obligatorie înseamnă taxa sau impozitul impus de către instituțiile guvernamentale în schimbul unor servicii prestate sau unor anumite drepturi. Aceste taxe obligatorii sunt inerente efectuării serviciului de transport aerian, și cuprind taxa de combustibil și taxa de aeroport.



Pentru mai multe detalii, vă rugăm să verificați secțiunea [Taxe și tarife de pe site-ul companiei aeriene](#).

#### 4.2.2 TAXE SUPLIMENTARE

Taxa suplimentară înseamnă taxa pe care operatorul de transport aerian o primește de la pasager în schimbul prestării unor servicii suplimentare transportului aerian. Pentru mai multe detalii, vă rugăm să verificați secțiunea [Taxe și tarife de pe site-ul companiei aeriene](#).

#### 4.3. REGULI TARIFARE

Transportatorul aerian oferă 4 (patru) familii tarifare cu servicii incluse (pachete de servicii), detaliate mai jos:

**Fly Light**, ce include:

- Cel mai mic tarif disponibil
- Un bagaj mic de mână cu greutate maximă de 6 Kg și dimensiuni de maxim 40cm x 30cm x 20cm
- Check-in gratuit online și la aeroport

**Fly Value**, ce include:

- Cel mai mic tarif disponibil
- Un bagaj mic de mână cu greutate maximă de 6 Kg și dimensiuni de maxim 40cm x 30cm x 20cm
- Un bagaj mare de mână cu greutate maximă de 10 Kg și dimensiuni de maxim 55cm x 40cm x 20cm
- Selectarea locului, cu excepția celor preferențiale
- Check-in gratuit online și la aeroport

**Fly Flex**, ce include:

- Cel mai mic tarif disponibil
- Un bagaj mic de mână cu greutate maximă de 6 Kg și dimensiuni de maxim 40cm x 30cm x 20cm
- Un bagaj de cală cu greutate maximă de 23 kg și dimensiuni de maxim 100cm x 80cm x 30cm
- Selectarea locului, inclusiv cele preferențiale, în funcție de disponibilitate
- Îmbarcare prioritară
- Check-in gratuit online și la aeroport
- Modificarea gratuită a rezervării (fără plata taxei de modificare, dar se poate aplica diferența de tarif); pentru un bilet dus-întors cu ambele segmente de zbor rezervate în familia tarifară Fly Flex sau Fly Flex Plus, pasagerul va putea face 2 (două) modificări fără plata taxei de modificare, indiferent de segmentul de zbor modificat.

**Fly Flex Plus**, ce include:

- Cel mai mic tarif disponibil



- Un bagaj mic de mână cu greutate maximă de 6 Kg și dimensiuni de maxim 40cm x 30cm x 20cm
- Un bagaj mare de mână cu greutate maximă de 10 Kg și dimensiuni de maxim 55cm x 40cm x 20cm
- Un bagaj de cală cu greutate maximă de 23 kg și dimensiuni de maxim 100cm x 80cm x 30cm
- Selectarea locului, inclusiv cele preferențiale, în funcție de disponibilitate
- Îmbarcare prioritară
- Check-in gratuit online și la aeroport
- Modificare gratuită a rezervării (fără plata taxei de modificare, dar se poate aplica diferența de tarif); pentru un bilet dus-întors cu ambele segmente de zbor rezervate în familia tarifară Fly Flex sau Fly Flex Plus, pasagerul va putea face 2 (două) modificări fără plata taxei de modificare, indiferent de segmentul de zbor modificat
- 50% rambursare sub formă de voucher atunci când anulați; se aplică 50% numai pentru tariful de bază, iar taxele de aeroport sunt rambursate 100%.

#### 4.4 PLATA ȘI VALUTA ÎN CARE SE REALIZEAZĂ PLATA

Plata contravalorii biletului de călătorie reprezintă ultimul pas pe care pasagerul îl efectuează în momentul rezervării biletului de călătorie, acesta fiind obligat să efectueze plata pentru a primi biletul electronic, itinerariul și confirmarea plății. Tarifele, taxele obligatorii și taxele suplimentare se plătesc în moneda selectată. Pentru conversia sumelor din RON sau USD în EUR, AirConnect utilizează un curs de schimb intern.

Plata contravalorii biletului de călătorie se poate efectua prin card bancar. Vă rugăm să aveți în vedere că emitentul cardului cu care faceți plata poate percepe taxe suplimentare pentru procesarea tranzacțiilor sau conversia valutară.

În timpul rezervării, puteți opta pentru emitere factură și trebuie completate informațiile solicitate. Dacă nu ați solicitat factura în timpul rezervării, vă rugăm să ne trimiți un [email](mailto:customer@air-connect.com) cu detaliile companiei pentru a emite factura.

##### 4.4.1. Card bancar

În cazul în care pasagerul alege metoda de plată cu cardul bancar, acesta va fi redirecționat către [plati.online](http://plati.online) pentru procesarea în siguranță a plății. Este posibilă efectuarea plății biletului de călătorie cu următoarele carduri bancare, disponibile în funcție de moneda aleasă: Visa, Mastercard, Maestro. Vă rugăm să aveți în vedere că emitentul cardului cu care faceți plata poate percepe taxe suplimentare pentru procesarea tranzacțiilor sau conversia valutară.

Plățile trebuie autorizate de către titularul cardului menționat în rezervare. Operatorul de transport aerian își rezervă dreptul de a anula rezervarea, fără vreo notificare prealabilă, în cazul în care are motive rezonabile să considere că pasagerul sau deținătorul cardului sunt implicați în orice tip de activitate frauduloasă. O astfel de bănuială poate porni de la următoarele situații:



- pasagerul nu poate furniza, atunci când i se solicită, informații de contact pentru titularul cardului, pentru a ne permite să facem controale de securitate;
- titularul cardului nu a autorizat plata și pretinde că rezervarea a fost efectuată în mod fraudulos;
- s-au realizat activități frauduloase în trecut / returnări frauduloase ale unor plăți, de către pasager sau titularul cardului;
- informațiile furnizate pentru efectuarea rezervării sunt eronate/ necorespunzătoare/ contradictorii/ au legătură cu un comportament fraudulos;
- au existat mai multe încercări de efectuare a plății, fiind introduse date contradictorii.

## CAPITOLUL V. DATELE PERSONALE ALE PASAGERULUI

Datele personale ale pasagerului, furnizate de către acesta în momentul efectuării rezervării, sunt colectate de către AirConnect pentru a fi folosite în următoarele scopuri: încheierea rezervării, cumpărarea și emiterea biletului de călătorie, efectuarea transportului și a serviciilor conexe, contabilitate, facturare și audit (inclusiv verificarea cardului de credit sau a altor carduri), pentru a facilita procedurile de frontieră și de control vamal, în scopuri de siguranță, securitate, sănătate, administrativ și legal, pentru analize statistice și de marketing, pentru testarea sistemului propriu, întreținerea și dezvoltarea acestuia, pentru a dezvolta și oferi servicii, precum și pentru a îmbunătăți serviciul de relații cu clienții. De asemenea, este posibil ca aceste date să fie folosite pentru studii de marketing de către alte companii care nu fac parte din cadrul grupului AirConnect.

Datele cu caracter personal prelucrate conform unei obligații contractuale sunt păstrate pentru perioade de timp specificate care pot fi vizualizate în [Politica de confidențialitate](#) a Companiei. După expirarea acestor perioade de timp, datele personale prelucrate vor fi șterse / distruse. În aceste scopuri, pasagerul ne autorizează să folosim datele furnizate și să le transmitem birourilor noastre, agenților autorizați, agenților guvernamentale, celor care procesează datele, companiilor de credit și emitentilor cardurilor, altor companii care sunt implicate în transportul pasagerilor în cauză, sau celor care oferă serviciile mai sus menționate. Acestea includ și trimiterea datelor personale în afara României.

Datele personale ale pasagerului vor fi dezvăluite autorităților publice la cerere, în conformitate cu legislația aplicabilă. În contextul prelucrării datelor cu caracter personal ale pasagerului în scopurile de mai sus, acesta din urmă are următoarele drepturi: dreptul de acces și dreptul de a solicita rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal, dreptul de a se opune prelucrării, dreptul de a nu să fie supus unei decizii automate (inclusiv crearea de profiluri), dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal și dreptul de a face apel la instanțele competente. Atât pasagerul, cât și persoana care rezervă biletele, declară că recunosc faptul că AirConnect poate utiliza datele personale (numele, adresa de e-mail, numărul de telefon, naționalitatea, data nașterii) pentru a permite tranzacția electronică și pentru a procesa această informație. În cazul în care pasagerul nu dorește să primească informații de la AirConnect sau de la partenerii AirConnect, acesta este rugat să notifice Compania Aeriană cu privire la acest lucru, utilizând adresa menționată în cadrul acestor Termeni și Condiții de Călătorie.



## CAPITOLUL VI. CONEXIUNI

AirConnect nu garantează conexiunile cu alte zboruri sau cu alte mijloace de transport, cu excepția celor vândute de către AirConnect ca atare. Orice conexiune realizată de către pasageri, se face pe propria răspundere a acestora, pasagerii fiind obligați să treacă prin procedura de check-in pentru toate zborurile conexe.

## CAPITOLUL VII. PROCEDURILE DE CHECK-IN

### 7.1 TIMPUL LIMITĂ DE CHECK-IN

În vederea îndeplinirii formalităților de check-in, de frontieră și de îmbarcare, pasagerii trebuie să ajungă în timp util înaintea orei de decolare. Ghișeele de check-in se deschid cu 2 (două) ore înainte de ora de decolare înscrisă pe biletul de călătorie și se închid cu 40 de minute înainte de operarea cursei, timpul limită putând varia în funcție de anumite zboruri ori aeroporturi. Deși aeronava se află poziționată la sol, nu vor fi acceptați pe zbor pasagerii care nu se vor încadra în intervalul de timp prevăzut în acest articol. Îndeplinirea formalităților de check-in reprezintă o responsabilitate exclusiv a pasagerilor. Pasagerii care nu se prezintă în timp util la îmbarcare, indiferent de motiv, ori cărora le lipsesc documentele de călătorie necesare, nu vor fi acceptați să călătorească, AirConnect nefiind răspunzătoare pentru pierderile de ordin financiar cauzate.

### 7.2 OBLIGAȚII LA CHECK-IN

Serviciul de check-in la aeroport este gratuit, indiferent de ruta pe care pasagerul va călători.

În cadrul procedurilor de check-in pasagerii sunt obligați să prezinte biletul de călătorie, cartea de identitate valabilă sau pașaportul (după caz), documentele necesare intrării în țara de destinație (viza), bagajul/ bagajele de mână și de cală pentru a fi verificate că se încadrează în limitele de greutate și de dimensiune.

Având în vedere **pandemia COVID-19**, înainte de a călători pasagerii trebuie să se informeze despre reglementările de călătorie aplicabile și să se conformeze cu condițiile impuse. Detalii găsiți pe site-ul Ministerul Afacerilor Externe: [www.mae.ro](http://www.mae.ro).

În cazul special în care bebelușul a împlinit vârsta de 24 de luni până la momentul efectuării călătoriei rezervate, pentru care părintele/ reprezentantul legal a plătit o taxă de bebeluș, operatorul de transport aerian își rezervă dreptul de a refuza la zbor copilul care se regăsește în această situație, în cazul în care părintele / reprezentantul legal refuză să plătească diferența de preț dintre taxa pentru bebeluș și biletul întreg și/sau nu există locuri disponibile pentru zborul ales.

Pasagerii sunt obligați să contacteze autoritățile competente ale țării de destinație (spre exemplu: consulate, ambasade, poliția de frontieră) pentru a afla care sunt documentele necesare călătoriei sale în țara de destinație. AirConnect are dreptul de a refuza călătoria oricărui pasager ale cărui documente nu sunt conforme cu legile, regulile sau instrucțiunile privind călătoria. Pasagerii sunt



obligați să respectați și să se supună tuturor legilor, regulilor și cerințelor din țările în/ din care călătoriți, precum și Termenilor și Condițiilor de Călătorie AirConnect. Compania Aeriană nu este responsabilă în niciun fel față de pasager, pentru a obține documentele necesare călătoriei sale sau pentru a respecta legile, regulile, cerințele sau instrucțiunile despre care pasagerul a fost informat în scris sau în alt mod, sau de consecințele faptului că pasagerul nu a obținut documentele necesare sau nu a respectat legile, regulile, cerințele sau instrucțiunile date.

### 7.3 PROCEDURA DE CHECK-IN ONLINE

AirConnect pune la dispoziția pasagerilor serviciul de check-in online, în mod gratuit. Pasagerii sunt rugați să prezinte cartea de îmbarcare, care trebuie însoțită de documentele de călătorie la poarta de îmbarcare, poliția de frontieră și controlul de securitate. Pasagerii cu vârsta mai mică de 18 ani nu pot efectua check-in online.

Serviciul de check-in online este disponibil cu 3 zile înainte de data plecării și cu până la 3 ore înainte de ora de plecare.

În cazul în care pasagerul deține bagaj de cală, acesta va trebui să se prezinte cu minimul 2 ore înainte de decolare la ghișeele special marcate din aeroporturi pentru înregistrarea bagajelor. În cazul în care pasagerul nu deține bagaj de cală, acesta va trebui să se prezinte la poarta de îmbarcare cu minimum 60 de minute înainte de ora de decolare, având cărțile de îmbarcare tipărite (fie în urma procesului de check-in din aeroport, fie în urma procesului de check-in online).

Pasagerul își asumă răspunderea pentru nerespectarea acestor intervale de timp, putând fi refuzat la îmbarcare. Compania Aeriană AirConnect nu va rambursa biletul pasagerului și nici nu va acorda altfel de compensații celor care nu respectă regulile mai sus menționate.

În cazul special al persoanelor cu nevoi speciale, cum ar fi minorii neînsoțiți, femeile însărcinate, pasagerii cu mobilitate redusă din cauza oricărei dizabilități fizice (senzoriale sau locomotorii), permanente sau temporare, dizabilități sau deficiențe intelectuale, orice altă cauză de dizabilitate sau vârstă care au nevoie de un anumit grad de asistență specială, termenul limită de prezentare la ghișeele de check-in rămâne de 2 ore, chiar dacă optează pentru serviciul de check-in online.

În cazul special în care se călătorește împreună cu un bebeluș, procesul de check-in online presupune tipărirea cărții de îmbarcare atât pentru bebeluș cât și pentru adultul însoțitor.



Pasagerii care nu provin dintr-o țară UE / EEA trebuie să se îndrepte către biroul de check-in al AirConnect pentru verificarea documentelor înainte de a trece controlul de securitate și punctul de trecere a frontierei. În cazul în care pasagerii nu respectă această prevedere, AirConnect își rezervă dreptul de a refuza îmbarcarea acestora.

Procesul de check-in online presupune faptul că pasagerul trebuie să accepte atribuirea aleatorie, în mod gratuit, a unui loc în avion. Dacă pasagerul dorește să își aleagă un loc anume în aeronavă, acesta are posibilitatea de a realiza acest lucru, înaintea emiterii cărților de îmbarcare, plătind taxele aferente prevăzute în secțiunea Taxe și tarife de pe site-ul companiei aeriene.

#### **7.4. DOCUMENTELE DE CĂLĂTORIE**

Pasagerul este responsabil pentru obținerea, deținerea și prezentarea tuturor documentelor de intrare, ieșire, de sănătate sau altele, necesare prin lege, reguli sau instrucțiuni, pentru a călători în/ din anumite țări. AirConnect își rezervă dreptul de a nu accepta pentru călătorie pasagerul ale cărui documente nu sunt conforme cu legile, regulile sau instrucțiunile de călătorie.

#### **7.5. RESPONSABILITĂȚI LA INTRAREA ÎNTR-O ALTĂ ȚARĂ**

Pasagerul este responsabil în situația în care autoritățile de frontieră din țara de destinație, în care acesta a călătorit cu ajutorul operatorului de transport aerian, nu vor permite accesul acestuia în teritoriu, obligând totodată AirConnect să returneze pasagerul la locul de origine al călătoriei. În acest caz de refuz al intrării/ imigrării, pasagerul va plăti orice amendă aplicată operatorului de transport aerian de către Guvern sau de către Oficiul de Imigrări în cauză, plus costul transportului său din acea țară înapoi în țara sa de origine sau în alt loc indicat de către autoritatea competentă. AirConnect nu va rambursa costul niciunui zbor pe care pasagerul nu îl poate efectua ca urmare a refuzării intrării în țara de destinație și nu este răspunzător pentru eventualele pierderi de natură financiară.

#### **7.6. AMENZI, PENALITĂȚI, COSTURI DE DETENȚIE**

În cazul în care AirConnect va fi obligată la plata unor amenzi, penalități sau alte cheltuieli din cauza faptului că pasagerul transportat nu a respectat legile, regulile, ordinele sau alte cerințe de călătorie ale țărilor în/ din care a călătorit sau în cazul în care AirConnect trebuie să procure documentele necesare în acest sens, pasagerul are obligația ca la cererea AirConnect să ramburseze orice plată sau cheltuială efectuată în acest scop. Pentru a recupera aceste plăți sau cheltuieli, AirConnect poate lua în considerare valoarea oricărui transport nefolosit de către pasager sau orice alte fonduri care se află în posesia acestuia. De asemenea, AirConnect își rezervă dreptul de a recupera orice amendă, penalitate sau costuri, pe cale judiciară.



## **CAPITOLUL VIII. ÎMBARCAREA**

### **8.1. FORMALITĂȚILE DE ÎMBARCARE**

După efectuarea procedurii de check-in, pasagerul va fi informat despre locul și ora unde va trebui să se prezinte pentru îndeplinirea formalităților de securitate, de frontieră și de îmbarcare. Ținând cont de faptul că autoritatea aeroportuară este cea care atribuie atât sloturile aeronavelor cât și porțile de îmbarcare, AirConnect face cunoscut pasagerilor faptul că acestea se pot modifica ulterior momentului încheierii procedurii de check-in, motiv pentru care AirConnect nu este responsabilă de schimbarea porții și/ sau a orei de îmbarcare. În scopul evitării oricăror confuzii sau întârzieri, pasagerul va trebui să urmărească cu atenție anunțurile făcute atât prin stația de amplificare cât și pe monitoarele aeroportului. AirConnect face cunoscut pasagerilor faptul că poarta de îmbarcare se închide cu 20 (douăzeci) de minute înaintea orei de decolare. Mai mult, pentru evitarea situațiilor neplăcute, AirConnect atrage atenția pasagerilor asupra faptului că atât controlul de securitate, cât și formalitățile de trecere a frontierei, presupun o perioadă de timp pe care pasagerul trebuie să o ia în considerare pentru a nu întârzia la poarta de îmbarcare.

### **8.2. INSPECȚII DE SECURITATE**

În anumite situații, din motive de securitate a zborului, la cererea unor instituții guvernamentale sau autorități aeroportuare, pasagerul poate fi obligat să se supună oricăror verificări privind persoana și/ sau bagajele acesteia.

## **CAPITOLUL IX. REFUZUL LA ÎMBARCARE**

### **9.1. DREPTUL TRANSPORTATORULUI DE A REFUZA PASAGERUL LA ÎMBARCARE**

Operatorul de transport aerian își rezervă dreptul de a refuza la îmbarcare pasagerul care se află într-una din următoarele situații:

- a) se află într-o stare vizibilă de agitație ca urmare a consumului de alcool și/ sau substanțe psihotrope, comportamentul acestuia putând periclita siguranța zborului sau putând deranja ceilalți pasageri ai zborului.
- b) se află într-o stare fizico-psihică specială sau într-o stare de sănătate precară, fără să existe certificarea medicului că este “apt pentru a călători cu avionul”.
- c) a avut un comportament inadecvat în timpul unui zbor anterior cu AirConnect, și avem motive să credem că situația se va repeta.
- d) a refuzat să îndeplinească condițiile operatorului de transport aerian cu privire la conținutul, forma și dimensiunea bagajelor și/ sau a oricăror alte obiecte acceptate la bordul aeronavelor.
- e) a refuzat să se supună controlului de Securitate, fie asupra propriei persoane, fie asupra bagajelor.





f) nu a achitat, în mod integral, tarifele și toate taxele aferente zborului, valabile la data călătoriei.

g) nu a îndeplinit toate condițiile de ieșire/ intrare din/ în țară.

h) dacă pasagerul se află în posesia unui bilet de călătorie care a fost obținut ilegal, de la o altă companie decât AirConnect, de la agenți neautorizați de Compania Aeriană sau care a fost raportat că fiind furat sau pierdut, care este un fals sau dacă pasagerul este incapabil să demonstreze că este persoana înscrisă pe bilet de călătorie.

i) nu respectă instrucțiunile operatorului de transport aerian cu privire la siguranța și securitatea zborului;

j) are comportament coleric și/ sau violent, folosește cuvinte de amenințare sau insulte la adresa membrilor echipajului de zbor, a angajaților de la sol ai operatorului de transport aerian sau la adresa altor pasageri ai zborului.

În cazul în care pasagerul se îmbolnăvește când se află la bordul aeronavei și compania aeriană consideră că o aterizare de urgență pe cel mai apropiat aeroport pentru a primi asistența medicală necesară este în interesul său, pasagerul va fi răspunzător pentru plata cheltuielilor medicale și costurile de cazare pentru familia sau prietenii care îl însoțesc și pentru costurile viitoare legate de transportul acestuia de la punctul de oprire neplanificată până la destinația sa finală. Compania Aeriană recomandă clienților săi să aibă o asigurare medicală și de transport valabilă pe perioada călătoriei.

În cazul în care, operatorul de transport aerian, la discreția rezonabilă a acestuia, a refuzat transportul unui pasager în conformitate cu prevederile prezentului articol sau în cazul în care pasagerul a fost escortat din aeronava în cadrul unei escale neplanificate, operatorul de transport aerian poate anula segmentul de zbor neutilizat al biletului, fără ca pasagerul să mai aibă dreptul de a fi transportat mai departe. Pe cale de consecință, operatorul de transport aerian nu este responsabil pentru nicio pierdere sau daună care se presupune a fi datorată ca urmare a oricărui astfel de refuz de a transporta pasagerul. În cazul în care, în baza prezentului articol, operatorul de transport aerian este nevoit să refuze îmbarcarea unui pasager, iar acest lucru provoacă întârzierea zborului, transportatorul aerian nu este responsabil de această întârziere.

## **CAPITOLUL X. CATEGORII DE PASAGERI CARE NECESITĂ ASISTENȚĂ SPECIALĂ**

### **10.1. GENERAL**

Transportul persoanelor cu handicap, a persoanelor cu mobilitate redusă, a minorilor neînsoțiți, a femeilor însărcinate, precum și a persoanelor bolnave sau a altor persoane care necesită asistență specială depinde de un aranjament anterior făcut între aceștia și operatorul de transport aerian.

### **10.2. MINORII NEÎNSOȚIȚI**



AirConnect acceptă transportul minorului neînsoțit (UM) pe zborurile sale. AirConnect acceptă transportarea minorilor neînsoțiți de către un adult, însă nu mai mult de 2 (doi) astfel de minori neînsoțiți pe un zbor, cu vârsta cuprinsă între 5 (cinci) și 14 (paisprezece) ani. În cazul cetățenilor români, AirConnect consideră ca fiind minor neînsoțit toți cetățenii cu vârsta cuprinsă între 5 (cinci) și 18 (optsprezece) ani, care călătoresc neînsoțiți de către un adult.

AirConnect nu permite călătoria minorilor neînsoțiți pe zborurile cu escală / în conexiune. Minorii neînsoțiți au obligația de a adăuga serviciul special minor neînsoțit în rezervarea biletului de călătorie, de a se prezenta la ghișeul de check-in din aeroport cu minimum 2 (două) ore înainte de decolare, cu documentele necesare. Minorii neînsoțiți cu cetățenie română trebuie să prezinte procura notarială care dă dreptul minorului de a călători în grija unui reprezentant al operatorului de transport aerian, declarația ce trebuie completată la ghișeul de check-in, precum și orice alte documente cerute de lege. Minorii neînsoțiți de alte naționalități trebuie să se prezinte la ghișeul de check-in din aeroport cu cel puțin 2 (două) ore înainte de decolare, cu toate documentele cerute de lege pentru călătorie. Vă rugăm să verificați din timp cerințele în vigoare la ambasada relevantă. În unele țări se aplică prevederi speciale pentru intrarea și ieșirea copiilor care călătoresc neînsoțiți. Vă rugăm să întrebați consulatul relevant dacă astfel de prevederi speciale se aplică călătoriei copilului dumneavoastră și dacă vor fi necesare documente speciale. În cazul în care adăugarea serviciului special minor neînsoțit nu este disponibilă pe website-ul Companiei, vă rugăm să contactați Serviciul Call Center pentru adăugarea serviciului și achitarea taxei corespunzătoare.

AirConnect își rezervă dreptul de a refuza transportul minorilor neînsoțiți, în cazul în care verificarea contactelor și a disponibilității persoanei care trebuie să preia minorul la sosire (menționată în declarația completată la ghișeul de check-in) are rezultat negativ / neconcludent sau nu există suficient timp pentru a face aceste verificări.

Pentru transportul minorilor neînsoțiți se va percepe o taxă, diferențiată în funcție de destinație (zbor intern / zbor extern). Pentru mai multe detalii vă rugăm să verificați secțiunea de [Taxe și Reguli Tarifare de pe website-ul Companiei](#).

Pentru situațiile în care pasagerii, de altă naționalitate decât cea română, cu vârsta cuprinsă între 14 (paisprezece) și 18 (optsprezece) ani, solicită asistență în aeroport, se va achita taxa pentru minor neînsoțit. Adăugarea serviciului special minor neînsoțit se poate realiza fie prin intermediul website-ului Companiei, în cazul în care acesta este disponibil, fie prin contactarea Serviciului Call Center.

Minorii neînsoțiți cu vârsta cuprinsă între 12 (doisprezece) și 18 (optsprezece) ani, indiferent de naționalitate, care călătoresc pe zboruri interne în România, nu plătesc taxa suplimentară, decât în cazul în care solicită asistență în aeroport.

Pentru a ne asigura că pasagerii respectă aceste cerințe și restricții necesare pentru a încheia toate formalitățile în cazul transportului minorilor neînsoțiți, persoana care însoțește minorul la aeroport (reprezentantul legal al acestuia) trebuie să completeze declarația pentru transportarea minorilor neînsoțiți la ghișeul de check-in din cadrul aeroportului și poartă răspunderea legală pentru corectitudinea informațiilor furnizate, precum și pentru prezentarea persoanei care preia minorul la destinație.



### 10.3. PERSOANELE CU HANDICAP ȘI PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSĂ

AirConnect acordă asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în conformitate cu prevederile Regulamentului (CE) nr. 1107/ 2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului. În conformitate cu cerințele obligatorii în domeniu pentru a garanta siguranța zborului, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă nu pot ocupa locuri în primul rând sau locuri la ieșirile de urgență, li se va atribui un loc la geam.

Având în vedere principiul incluziunii sociale și al tratamentului nediscriminatoriu, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă vor beneficia de asistența necesară, în conformitate cu nevoile lor speciale, fără a fi percepute niciun fel de taxe suplimentare. AirConnect își asumă și garantează transportul persoanei cu handicap sau mobilitate redusă, în limita disponibilității, pe durata zborului, cu condiția ca pasagerul să se afle în posesia unui bilet electronic pentru zborul respectiv și cu condiția ca serviciul suplimentar specific să fie solicitat, pentru fiecare segment de zbor, cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respectiv.

În situația în care o persoană cu handicap sau cu mobilitate redusă este asistată de o persoană însoțitoare, AirConnect va depune toate diligențele posibile pentru a atribui persoanei respective un loc lângă persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă, cu condiția ca serviciul suplimentar specific să fie solicitat, pentru fiecare segment de zbor, cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respectiv.

În situația în care este necesară folosirea unui câine utilitar certificat de către autoritățile competente, cu documente valabile, acesta va fi îmbarcat în cabină cu condiția ca serviciul suplimentar specific să fie solicitat, cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respectiv, precum și sub condiția asumării de către persoana respectivă a obligației de a se conforma legislației interne specifică țării unde se află aeroportul de destinație și în conformitate cu normele interne aplicabile cu privire la transportul câinilor utilitari la bordul aeronavelor, acest tip de transport efectuându-se fără taxe suplimentare.

Pentru a asigura siguranța și confortul zborului, câinele utilitar trebuie să fie dresat să respecte comenzile și trebuie să se comporte corespunzător într-un spațiu public (fără lătrat, mârâit sau sărit spre oameni sau alte animale). Câinele trebuie să încapă în spațiul pentru picioare al scaunului, trebuie ținut în lesă și trebuie să aibă botniță.

În situația în care, prin notificarea transmisă cu cel puțin 48 de ore înainte de ora zborului, suntem anunțați că pentru o persoană cu handicap sau cu mobilitate redusă este necesar transportul a maximum două articole de echipament de mobilitate, inclusiv cărucioare electrice cu roțile, ne asumăm transportul acestora în condițiile posibilei limitări de spațiu de la bordul aeronavei, precum și sub rezerva aplicării prevederilor legale relevante în materie de obiecte periculoase, transportul efectuându-se fără taxe suplimentare. Transportul buteliilor de oxigen este interzis la bordul aeronavei din motive de siguranță și securitate a zborului. În cazul în care cărucioarele cu roțile, alte echipamente de mobilitate și dispozitivele de asistență se pierd sau se



deteriorează în timpul manipulării, în timpul transportului la bordul aeronavei, pasagerul căruia îi aparține echipamentul respectiv este despăgubit în conformitate cu normele de drept intern. În cazul în care este necesar, însoțitorii de bord vor acorda asistență la deplasare spre grupurile sanitare persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă, la bordul aeronavei.

AirConnect și agenții săi pun la dispoziția persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă informațiile privind asistența specială ce poate fi acordată acestora, precum și informații esențiale cu privire la zbor în cadrul secțiunii dedicate și existente pe pagina web a Companiei. În situația în care AirConnect ori agenții săi primesc o notificare de solicitare de asistență specifică din partea persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă, aceștia se angajează să transmită această informare tuturor factorilor implicați în acest zbor. În cel mai scurt timp posibil de la decolarea unui zbor, AirConnect comunică organismelor de conducere ale aeroportului de destinație numărul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă care se află la bordul aeronavei și care necesită asistență specifică.

AirConnect va refuza îmbarcarea și efectuarea transportului persoanei cu handicap sau a persoanei cu mobilitate redusă pentru a se supune cerințelor de siguranță aplicabile stabilite de legislația internațională, comunitară sau internă sau pentru a se supune cerințelor de siguranță stabilite de autoritatea care a eliberat certificatul de operare în domeniul transportului aerian, operatorului de transport aerian (respectiv, Autoritatea Aeronautică Civilă Română) sau în cazul în care dimensiunile aeronavei sau ale ușilor acesteia fac îmbarcarea sau transportul respectivei persoane cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă fizic imposibile.

#### **10.4. CONDIȚII SPECIALE PENTRU PASAGERELE ÎNSĂRCINATE**

În cazul pasagerelor care au până în 35 de săptămâni de sarcină, fără complicații, acestea pot călători fără certificat medical. Un formular trebuie completat la aeroport, potrivit căruia pasagera este sub 35 de săptămâni de sarcină.

În cazul pasagerelor care au între 35 și 38 de săptămâni de sarcină, acestea pot călători numai în cazul în care prezintă un certificat medical emis cu maximum 10 (zece) zile înainte de data fiecărui zbor, în care trebuie să se regăsească: data preconizată a nașterii, confirmarea că sarcina este fără complicații, numele complet și numărul de telefon al doctorului, precum și faptul că pasagera este aptă pentru a călători cu avionul la data și pe zborul aferent rezervării. Obligația de a prezenta documentele prevăzute mai sus, care atestă dreptul de a călători, aparține în mod exclusiv pasagerei.

Viitoarele mame de gemeni, tripleți, etc. au voie să călătorească fără niciun raport medical până la 28 de săptămâni. Dacă sarcina este între 28-32 de săptămâni, pasagera trebuie să prezinte un raport medical.

AirConnect își rezervă dreptul de a refuza îmbarcarea pasagerei în cazul în care descoperă starea specială în care aceasta se află. În aceste cazuri, operatorul de transport aerian este exonerat de orice responsabilitate. În lipsa acestui certificat medical, AirConnect își rezervă dreptul de a refuza îmbarcarea pasagerei în cauză.



În cazul în care pasagera are o sarcină singulară, fără complicații, nu îi este permisă călătoria cu avionul după săptămâna 38. În cazul în care pasagera are o sarcină gemelară, cu tripleți, etc., fără complicații, nu îi este permisă călătoria cu avionul după săptămâna 32.

Mama bebelușului poate călători la 1 săptămână după naștere, dacă are adeverință medicală ce confirmă că poate călători cu avionul.

## **CAPITOLUL XI. BAGAJUL**

### **11.1. BAGAJUL DE CALĂ**

#### **11.1.1. Reguli Generale**

Fiecare pasager are dreptul la maxim 4 (patru) piese de bagaj de cală cu dimensiunile maxime de 100 cm x 80 cm x 30 cm (lungime x lățime x înălțime), cu greutatea maxim admisă a fiecărei piese de 23 kg.

Fiecare piesă de bagaj va fi acceptată în baza regulilor tarifare aferente biletului achiziționat de către pasager. AirConnect își rezervă dreptul de a percepe costuri adiționale pentru fiecare piesă de bagaj acceptată la check-in. În cazul în care greutatea unei piese de bagaj depășește 23 kg, AirConnect poate solicita plata unui supliment pentru acceptarea respectivului bagaj pentru transport. În orice situație, o piesă de bagaj nu poate depăși greutatea de 32 kg. Greutatea pieselor de bagaj de cală nu poate fi cumulată între doi sau mai mulți pasageri.

Pentru pasagerii cu vârstă de până la 2 ani (bebeluși) se accepta gratuit transportul unui bagaj de cală, cu greutate maximă de 23 kg. În cazul în care pentru bebeluș se aduce un cărucior, alcătuit din una sau mai multe piese, acesta va fi transportat gratuit.

Pasagerii care călătoresc cu copii în vârstă de până la 5 ani, au dreptul la transportul în cală, în mod gratuit, al unui cărucior per copil.

În momentul în care pasagerul predă bagajul de cală la ghișeul de check-in, bagajului i se va emite o Etichetă de Identificare, iar acesta va intra în custodia AirConnect pentru a fi transportat la destinație. AirConnect recomandă ca pasagerul să inscripționeze pe bagajul de cală numele, adresa și un număr de telefon la care acesta poate fi contactat. Bagajul de cală va fi transportat cu aceeași aeronavă ca și pasagerul. Dacă acest lucru nu va fi posibil din motive independente de voința operatorului de transport aerian, AirConnect are obligația să transporte bagajul de cală până la destinația care este înscrisă pe biletul electronic, în cel mai scurt interval de timp.

#### **11.1.2. Transportul bicicletelor**

Bicicletele sunt acceptate la transport, numai ca bagaj de cală, plătinându-se o taxă suplimentară. Ghidonul bicicletei trebuie rotit și fixat de-a lungul cadrului, pedalele trebuie demontate, roțile trebuie dezumflate, iar întreg ansamblul trebuie să aibă ambalaj protector. Nu se acceptă la transport bicicletele electrice sau alte asemenea echipamente sportive care folosesc baterie cu litiu. AirConnect își rezervă dreptul de a percepe costuri adiționale pentru fiecare bicicletă acceptată la check-in.



### **11.1.3. Transportul echipamentului sportiv**

Se acceptă transportul echipamentului sportiv de golf, schi, schi nautic, surfboarding, windsurfing, pescuit, scuba diving, echipament de bowling, de către operatorul de transport aerian, în schimbul unei taxe aplicabile. Transportul acestui tip de echipament sportiv necesită ambalare în husă corespunzătoare pentru transportul cu avionul și nu trebuie să depășească greutatea admisă pentru bagajul de cală (maximum 23 de kg). AirConnect își rezervă dreptul de a percepe costuri adiționale pentru fiecare piesă de echipament sportiv acceptată la check-in.

### **11.2. COLECTAREA ȘI LIVRAREA BAGAJULUI DE CALĂ**

Pasagerul are obligația de a colecta bagajul de cală în momentul în care a ajuns la destinația înscrisă pe biletul de călătorie. În conformitate cu Capitolul VI din prezentele Condiții de Călătorie, AirConnect nu garantează conexiunile cu alte zboruri, motiv pentru care AirConnect nu este răspunzător de transferul bagajului de cală către alți operatori de transport aerian, pasagerul având obligația de a ridica bagajul de la bandă și de a îl înregistra pe următorul zbor. În cazul în care bagajul nu este ridicat de la bandă și înregistrat pe următorul zbor, și nici preluat într-o perioadă de 30 de zile calendaristice de la momentul la care a fost înregistrat în depozit, acesta va fi păstrat în custodia operatorului de transport aerian, percepându-se o taxă de depozitare. În cazul în care bagajul de cală nu este reclamat și colectat în decursul acestei perioade, AirConnect poate să dispună de el în orice mod fără a avea vreo responsabilitate față de pasager. Dreptul de a colecta bagajul de cală aparține proprietarului sau împuternicitului legal al acestuia care deține Eticheta de Identificare a bagajului.

### **11.3. BAGAJUL CU VALOARE DECLARATĂ**

În calitate sa de operator de transport aerian, AirConnect nu acceptă transportul bagajelor cu valoare declarată.

### **11.4. BAGAJUL DE MÂNĂ**

**11.4.1** Pasagerul are dreptul la un singur bagaj de mână care nu poate depăși greutatea de 6 kg și dimensiunile de 40 cm x 30 cm x 20 cm. Adițional, în funcție de clasa sau familia tarifară a biletului, mai poate fi transportată o a doua piesă de bagaj de maxim 10 kg și dimensiuni de 55 cm x 40 cm x 20 cm (lungime x lățime x înălțime). Dimensiunile bagajului includ toate accesoriile acestuia (roți, mânere și buzunare exterioare, între altele). Orice obiect personal (poșetă, borsetă, etc.), dar și aparatură electronică (aparat foto, ipad, etc.) trebuie introduse în acest bagaj. Adițional, fiecare pasager poate aduce în avion produsele cumpărate din magazinele Duty Free din cadrul aeroportului.

Bebelușul nu poate beneficia de bagaj de mână, însă poate beneficia de avantajele prevăzute în cadrul Articolului 11.1.1.

### **11.4.2. BAGAJE SPECIALE**

#### **11.4.2.1. Bagaj de cabină pe scaun**



În cazul în care pasagerii doresc să ia în cabina de pasageri articole care sunt extrem de fragile, scumpe sau voluminoase (care depășesc greutatea și dimensiunea maximă permisă pentru bagajele de mână), se va contacta în prealabil Compania Aeriană. În acest caz, în limita disponibilității, se poate achiziționa un loc suplimentar în avion, pentru care se va percepe tariful disponibil la momentul rezervării.

Un astfel de bagaj poate include:

- (a) instrumente muzicale
- (b) opere de artă
- (c) echipamente electronice
- (d) bagaj diplomatic
- (e) bagaje valoroase
- (f) altele (fragile, nepotrivite pentru transport în cală, etc.)

Bagajul transportat pe locul suplimentar trebuie să respecte aceste limitări:

- (a) greutate de 40 kg,
- (b) dimensiuni:

Tip aeronava	Poziționare bagaj	Dimensiuni maxime bagaj de cabină pe scaun
ATR-72	Amplasat între două locuri	43 x 155 x 23 cm (lățime x lungime x înălțime)
	Amplasat pe scaun	43 x 50 x 97 cm (lățime x lungime x înălțime)

Pasagerii care călătoresc cu un astfel de bagaj de cabină nu vor putea călători pe rândul de urgență, rândul de ieșire sau scaunul de la culoar din avion.

#### 11.4.2.2. Instrumente muzicale

Instrumentele muzicale pot fi transportate pe zborurile AirConnect ca bagaj al pasagerilor, după cum urmează:



(a) Bagaj de mână

Instrumentele muzicale mici pot fi transportate ca bagaj de mână în locul bagajului de mână achiziționat, cu condiția ca numărul, dimensiunile și greutatea acestora să fie în conformitate cu bagajul de mână din rezervarea efectuată.

Instrumentele muzicale vor fi transportate într-o cutie de protecție.

(b) Scaun suplimentar - Bagaj de cabină pe scaun

Instrumente precum violoncelul, tobe, chitare, harpe, viori, amplificatoare/difuzoare utilizate cu instrumente muzicale, etc. vor fi acceptate pentru transport în cabina pasagerilor pe un loc suplimentar.

(c) Bagaj de cală

Instrumentele muzicale pot fi transportate ca bagaj de cală și, în acest caz, se vor aplica regulile privind bagajul de cală în funcție de rezervarea efectuată, în ceea ce privește numărul/ greutatea/ dimensiunile bagajului.

Instrumentul muzical va fi ambalat într-o carcasă de protecție rigidă și nedeteriorată. În cazul unui ambalaj inadecvat, AirConnect nu va fi răspunzător pentru nicio pretenție de daune ulterioare.

În cazul în care instrumentul împreună cu carcasa sa depășesc limitele permise de bagaj de cală, se vor aplica taxe standard pentru excedent de bagaj.

**11.4.3.** În cazul în care un pasager se prezintă la poarta de îmbarcare cu un bagaj de mână care nu se încadrează în dimensiunile și greutatea specificate la articolul 11.4.1 sau cu un bagaj de mână adițional, pasagerul va trebui să achite o taxă de procesare în regim de urgență a bagajului. Bagajul procesat în regim de urgență va fi preluat și transportat ca bagaj de cală.

**11.4.4.** Pentru îndeplinirea condițiilor de călătorie înainte de îmbarcare, fiecare pasager are obligația de a cântări bagajul de mână și de a demonstra că acesta intră în dispozitivele pentru verificare dimensională prezente atât la ghișeul de check-in, cât și la poarta de îmbarcare. Personalul de check-in/ îmbarcare din aeroport are dreptul de a verifica bagajele pasagerilor pentru a se asigura că acestea respectă întocmai regulile stabilite pentru bagajul de mână.

**11.4.5.** AirConnect își rezervă dreptul de a refuza transportul oricărui bagaj de mână care nu se încadrează în dimensiunile recomandate de către Compania Aeriană și pentru care pasagerul nu îndeplinește condițiile menționate la articolul 11.4. Pasagerilor care nu respectă Condițiile de transport pentru bagajele de mână li se poate refuza îmbarcarea dacă nu permit depozitarea bagajelor lor în cala aeronavei.

Compania Aeriană AirConnect nu este răspunzătoare pentru prejudiciul cauzat pasagerului de refuzul acestuia de a respecta aceste condiții de îmbarcare.





## 11.5. OBIECTE CARE NU SE ACCEPTĂ ÎN BAGAJ

Este interzisă introducerea în bagajele pasagerilor a obiectelor care ar putea pune în pericol siguranța zborului, a aeronavei sau a pasagerilor, cele specificate în Instrucțiunile Tehnice pentru Transportul Aerian ale Obiectelor Periculoase emise de Organizația Aviației Civile Internaționale (OACI), în cele ale Asociației Internaționale a Transportatorilor Aerieni (IATA), în reglementările interne AirConnect, precum și obiectele care sunt interzise pentru transport prin legile, regulile, ordinele în vigoare ale oricărui stat în/ din care călătoriți, spre exemplu:

- a. Materialele radioactive.
- b. Armele albe și armele de foc, munițiile letale sau neletale, altele decât cele pentru vânatoare sau sport. Excepție de la această regulă fac:
  - Armele și armele de foc și muniție pentru vânatoare sau tir sportive, care pot fi transportate numai ca bagaj de cală în conformitate cu Condițiile Generale de Călătorie AirConnect. Armele de foc se transportă dezasamblate conform Legilor ce guvernează Regimul Armelor și Munițiilor și împachetate corespunzător, separate de muniția aferentă. Transportul muniției se face conform Regulilor pentru Transportul Obiectelor Periculoase ale ICAO și IATA. Armele și muniția trebuie declarate la check-in.
  - Armele de panoplie, spade, pumnale și alte obiecte similare care pot fi transportate numai ca bagaj de cală în conformitate cu Condițiile de Călătorie AirConnect. Acestea trebuie declarate la check-in.
- c. Uneltele și alte obiecte de tăiere/ perforare/ contondente, transportate numai ca bagaj de cală în conformitate cu Condițiile de Călătorie AirConnect. Aceste obiecte trebuie declarate la ghișeu la check-in.
- d. Este interzisă introducerea în bagajul de cală a următoarelor obiecte: bani, bijuterii, metale prețioase, laptop, obiecte electronice personale, documente importante, acte, pașapoarte sau alte documente de identitate, medicamente sau alte obiecte necesare în timp scurt.

Nerespectarea acestor clauze ne exonerează de responsabilitate pentru pierderea, deteriorarea sau distrugerea obiectelor menționate, produsă în timpul manipulării sau transportului.

## 11.6. MĂSURI DE SECURITATE PENTRU BAGAJELE DE MÂNĂ

În conformitate cu Reglementările Naționale de Securitate, AirConnect a adoptat restricții și cerințe pentru transportul lichidelor, gelurilor și aerosolilor în bagajul de mână. Aceste restricții sunt aplicabile în scopul prevenirii unor eventuale acte teroriste în aviația civilă folosind explozivi lichizi.

Următoarele produse sunt considerate lichide:

- (a) Apă și alte tipuri de băuturi, supe și siropuri



- (b) Parfumuri
- (c) Rimel, spray-uri, creme, loțiuni și uleiuri; geluri, inclusiv geluri de păr și de duș; paste, inclusiv pasta de dinți
- (d) Conținutul recipientelor sub presiune, inclusiv spumă de ras, alte spume și deodorante
- (e) Orice alt element de consistență similară

Metoda de ambalare:

- (a) Lichidul, gelul sau aerosolul trebuie să fie în recipiente individuale de până la 100 ml fiecare
- (b) Containerele trebuie ambalate într-o pungă de plastic transparentă resigilabilă sau cu fermoar
- (c) Dimensiunile maxime pentru pungile de plastic utilizate pentru ambalarea recipientelor pentru lichide, gel și aerosoli trebuie să fie de 20 x 20 cm, cu o capacitate de cel mult un litru.
- (d) Pungile de plastic utilizate pentru ambalarea containerelor cu lichide, geluri și aerosoli trebuie să fie sigilate și prezentate separat de toate celelalte bagaje la punctul de control.
- (e) Este permisă 1 (o) pungă de plastic per pasager.

Excepții:

- (a) Transportul lichidelor, gelurilor și aerosolilor cumpărate din magazinele duty-free, din zone cu acces restricționat, ambalate într-o pungă de plastic transparentă, care va rămâne sigilată până la ajungerea la destinația finală. Punga de plastic, sigilată într-un magazin duty-free, va avea chitanță pentru produsul achiziționat, exclusiv cu data călătoriei.
- (b) Transportul de alimente lichide pentru copii și lapte în cantități adecvate, în funcție de durata zborului.
- (c) Transportul de medicamente sub formă lichidă, gel sau aerosoli, utilizate exclusiv cu certificatul medical eliberat de instituția medicală competentă sau de dispensarul autorizat.
- (d) Transportul de preparate medicale, cum ar fi insulină, plasmă etc. numai dacă pasagerii dețin un certificat obținut de la un medic autorizat.

## 11.7 ANIMALE VII

**11.7.1.** AirConnect acceptă transportul la bordul aeronavelor a animalelor vii de mici dimensiuni din clasa PET (numai câini și pisici), în etate de minimum 3 luni, vaccinate, curate, fără miros, independente de laptele matern, negestante, în cuști specializate de dimensiuni maxime 40 cm x 30 cm x 24 cm (lungime x lățime x înălțime), cu greutatea totală de 8 kg. Cușca animalului trebuie să fie furnizată de către pasager și să corespundă condițiilor de dimensiune și greutate, precum și exigențelor de soliditate, de protejare a animalului și a persoanelor și obiectelor înconjurătoare. Proprietarul are responsabilitatea de a transporta cușca sub scaunul din față. Proprietarului i se va atribui un loc la geam, cu excepția scaunelor de la ieșirile de urgență. Compania aeriană acceptă 2 (două) astfel de animale pe un zbor, cu obligația proprietarului de a ține cușca în brațe sau sub scaunul din față pe durata zborului.

Transportul se efectuează contra unei taxe per animal, per segment de zbor, serviciul fiind achiziționat online de pe site-ul companiei sau în aeroport.

Este permis transportul mai multor animale într-o cușcă, cu condiția să le fie asigurat un confort decent (să poată sta în picioare fără să încline capul și să stea culcați simultan fără să fie obligați să se atingă), în limita greutății și dimensiunilor permise. În acest caz, transportul se efectuează



contra unei taxe per cușcă, per segment de zbor, serviciu fiind achiziționat online de pe site-ul companiei sau în aeroport.

Pasagerii care călătoresc cu bebeluș nu pot călători și cu animal de companie în cabină.

Pasagerii care intenționează să călătorească cu animalul de companie în cabină au obligația de a se prezenta la ghișeu de check-in din aeroport cu minimum 2 (două) ore înainte de decolare, cu documentația menționată în cadrul art. 11.7.3, pentru a îndeplini formalitățile necesare călătoriei cu PET. Pasagerii care călătoresc cu PET trebuie să meargă la biroul de check-in, chiar dacă au efectuat check-inul online și chiar dacă nu au bagaje de înregistrat. În cabină este permisă o singură cușcă cu animale per pasager. Un animal suplimentar poate fi îmbarcat în cabină, în condițiile achiziționării unui loc suplimentar.

**11.7.2.** AirConnect permite transportul animalelor de companie în cală (AVIH), numai câini sau pisici, în cuști standard conforme cu reglementările IATA, de cel mult 120 cm x 80 cm x 80 cm (lungime x lățime x înălțime), cu o greutate totală de 32 kg. Transportul se face contra unei taxe per animal, per segment de zbor, serviciul putând fi achiziționat prin website-ul nostru sau la aeroport ca parte a procedurilor de check-in. Este permis transportul mai multor animale într-o cușcă dacă este asigurat un confort decent pentru a sta în picioare sau întins simultan, fără a se atinge unul de celălalt, dar respectând greutatea și dimensiunile permise. În acest caz, transportul se face contra unei taxe pe cușcă, pe segment de zbor, serviciul putând fi achiziționat de pe website-ul nostru sau de la aeroport ca parte a procedurilor de check-in.

Nu sunt permise în cală mai mult de 2 (două) animale. În cazul în care animalul transportat și cușca lui depășesc 32 kg, trebuie să ne contactați pentru a vedea dacă putem accepta un astfel de animal și, dacă da, se va aplica o taxă de exces de bagaj. Cuștile utilizate pentru transportul animalelor trebuie să respecte cerințele Regulamentului IATA privind animalele vii (LAR).

Cușca trebuie:

- a) să fie suficient de mare pentru ca animalul să poată sta în picioare, să se întoarcă în cușcă și să stea întins orizontal normal
- b) să fie robustă, curată, închisă etanș și protejată împotriva unei posibile deteriorări
- c) să protejeze persoana care o manipulează împotriva zgârierii sau mușcăturii de către animal
- d) să prevină deteriorarea stării de sănătate a animalului
- e) să împiedice orice parte a animalului să iasă din cușcă
- f) să fie ventilată corespunzător pe cel puțin 3 (trei) părți
- g) să aibă recipiente pentru hrană și apă la care animalul are acces



h) să fie furnizate de către pasager.

Transportul animalelor brahicefalice în cală nu este recomandat.

Pasagerii care intenționează să călătorească cu AVIH au obligația de a se prezenta la ghișeul de check-in din aeroport cu minimum 2 (două) ore înainte de decolare, cu documentația menționată în cadrul art. 11.7.3, pentru a îndeplini formalitățile necesare călătoriei cu AVIH. Pasagerii care călătoresc cu AVIH trebuie să meargă la biroul de check-in, chiar dacă au efectuat check-inul online și chiar dacă nu au bagaje de înregistrat.

**11.7.3.** Pentru a călători cu animalul de companie într-un stat membru al UE, animalele vii trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

1. să aibă un microcip de identificare implantat sub piele;
2. să aibă carnet de sănătate;
3. vaccinul antirabic să fie valabil, conform legislației: [http://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-eu\\_en](http://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-eu_en)
4. să aibă pașaport pentru animale, eliberat de medicul veterinar.

**11.7.4.** Pasagerilor care călătoresc însoțiți de animalul de companie în cabină, li se vor aloca locuri la geam, cu excepția primului rând, pentru a nu se crea niciun disconfort celorlalți pasageri. În cazul în care există mai multe animale din categoria PET în cabină, AirConnect își rezervă dreptul de a le poziționa la cel puțin 10 (zece) rânduri unul de altul, pentru a evita interacțiunea zgomotoasă a animalelor.

## **11.8. RĂMĂȘIȚELE UMANE**

Este permis transportul rămășițelor umane numai în urne cu cenușă, în următoarele condiții:

- transportul rămășițelor umane în urna cu cenușă se poate realiza fie în bagajul de cală, cu respectarea prevederilor art.11.1.1, fie în bagajul de mână sau ca bagaj de mână, cu respectarea prevederilor art. 11.4.1, fie prin intermediul serviciului cargo.
- ambalajul urnei trebuie să asigure etanșeitarea și discreția totală, pe tot parcursul călătoriei, și să fie confecționat dintr-un material care să permită inspectarea prin raze X (prin urmare, nu plumb sau titanu).

Pasagerul care transportă rămășițe umane în urna cu cenușă trebuie să aibă asupra sa toate documentele cerute de către autoritățile competente din punctele de plecare, tranzit și destinație.

AirConnect nu răspunde de condițiile de acceptare a urnelor cu cenușă de rămășițe umane ale altor companii care operează eventuale zboruri în conexiune.



## **11.9. ARME ȘI MUNIȚIE**

AirConnect nu acceptă transportul de arme și muniție.

## **CAPITOLUL XII. ORARUL ZBORURILOR, MODIFICAREA ZBORURILOR, ANULAREA ZBORURILOR**

### **12.1. ORARUL ZBORURILOR ȘI MODIFICAREA ACESTORA**

**12.1.1.** Programul de operare a zborurilor AirConnect este cel publicat pe website-ul oficial, dar și pe biletul de călătorie. Orarul de zbor se poate schimba între data de publicare și data la care este stabilită călătoria. Orice modificare intervenită în programul de operare AirConnect va fi introdusă și pe site-ul AirConnect.

**12.1.2.** În momentul efectuării rezervării, pasagerul va avea la dispoziție orarul de zbor în vigoare la acea dată, orar ce se va regăsi pe Biletul de călătorie primit ca urmare a efectuării rezervării și confirmării plății. AirConnect va depune toate diligențele pentru a aduce la cunoștință pasagerului eventualele modificări intervenite în orarul de zbor, prin toate mijloacele disponibile operatorului de transport aerian (e-mail/ telefon/ agent de handling), motiv pentru care recomandăm ca datele de contact furnizate la momentul efectuării rezervării să fie ale pasagerului.

### **12.2. ANULAREA ZBORURILOR**

**12.2.1.** În cazul în care un zbor este anulat sau nu se desfășoară conform orarului de zbor precizat pe Biletul de călătorie, cu acordul pasagerilor, AirConnect va acționa după cum urmează:

a. Va transporta pasagerul cu prima cursă efectuată de companie către destinația finală a pasagerului, în limita locurilor disponibile, fără a plăti taxe suplimentare iar în cazul în care se va impune, va putea prelungi valabilitatea Biletului de călătorie,

sau

b. Va restitui în întregime suma plătită de către pasager, răspunderea Companiei încetând din acel moment.

## **CAPITOLUL XIII. RAMBURSAREA**

**13.1.** În conformitate cu termenii stabiliți în cadrul prezentului Contract, Biletele de călătorie sunt în principiu nerambursabile cu excepția acelor bilete unde tariful prevede expres caracterul lor rambursabil, fie cu plata unei penalizări, fie gratuit.

**13.2.** În condițiile în care AirConnect nu își poate îndeplini obligația de transport, acesta va restitui tariful plătit sau o parte din acesta în conformitate cu prezentul articol:



a. Restituirea integrală a sumei înscrisă pe Biletul de călătorie, în situația în care zborul a fost anulat și nu există posibilitatea oferirii unei alternative.

b. În cazul unui zbor anulat dintr-un segment din ruta înscrisă pe Biletul de călătorie, suma restituită pasagerului va fi egală cu diferența dintre tariful plătit pentru ruta întreagă și tariful aplicabil pe segmentul de zbor anulat.

**13.3.** Restituirile se realizează numai persoanelor al căror nume este înscris pe Biletul de călătorie sau celor care au efectuat plata, pe baza prezentării biletului și a documentului care atestă plata.

**13.4.** Cererile pentru rambursare se realizează contactând Departamentul Customer Care, în scris, prin completarea formularului disponibil pe website-ul AirConnect.

**13.5.** Restituirea se va realiza în aceeași valută care a fost folosită pentru plata Biletului de călătorie.

**13.6.** În cazul în care pasagerul acceptă o altă formă de rambursare sau despăgubire (servicii suplimentare ale Companiei/ vouchere/ creditare), prevederile acestui articol, se aplică acelei alternative de rambursare.

#### **CAPITOLUL XIV. CREDITARE / VOUCHER DE CĂLĂTORIE / EMD**

Creditarea reprezintă un voucher de călătorie sau EMD pe care AirConnect îl oferă pasagerului pentru a realiza achiziții viitoare de bilete și/ sau servicii AirConnect. Creditarea nu există fizic, ci se va folosi doar ca modalitate de plată în momentul rezervării unor noi bilete și/ sau servicii AirConnect. Valabilitatea acesteia va fi comunicată pasagerului în momentul în care este acordată.

Voucherul de călătorie sau EMD (electronic miscellaneous document) reprezintă un document care are atribuit un număr unic de identificare, ce reprezintă un avans pe care AirConnect îl oferă pasagerului pentru a realiza achiziții viitoare de bilete și/ sau servicii cu AirConnect. Voucherul de călătorie sau EMD poate fi folosit prin intermediul Departamentului Relații cu Clienții sau pe website-ul companiei.

În cazul în care pasagerul a acceptat o formă alternativă de rambursare sau despăgubire, acesta nu poate reveni asupra deciziei.

#### **CAPITOLUL XV. CONDUITA LA BORDUL AERONAVEI**

##### **15.1. GENERALITĂȚI**

Pasager turbulent este acea persoană care comite oricare dintre următoarele acte la bordul unei aeronave civile, din momentul în care ușa aeronavei este închisă, înainte de decolare, până în momentul în care aceasta este deschisă, după aterizare, precum și pe durata procesării pasagerului (check-in/ îmbarcare), indiferent de momentul în care se află acesta:



- agresiunea, intimidarea sau amenințarea care pot periclita ordinea și liniștea publică de la bordul aeronavei sau siguranța și securitatea persoanelor sau a bunurilor acestora;
- imprudența deliberată sau deteriorarea aeronavei, a echipamentelor, a structurii și echipamentelor aferente, și care poate periclita ordinea și liniștea publică de la bordul aeronavei sau siguranța și securitatea persoanelor sau a bunurilor acestora;
- comunicarea cu intenție de informații false, care pun în pericol siguranță și securitatea aeronavei;
- refuzul de a respecta o instrucțiune legală dată de comandantul aeronavei sau în numele acestuia de către un membru al echipajului, cu scopul de a asigura siguranța și securitatea aeronavei sau a persoanelor și bunurilor aflate la bord sau cu scopul de a menține ordinea și disciplina la bordul aeronavei;
- refuzul de a respecta instrucțiunea legală privind interzicerea fumatului la bordul aeronavei;

În conformitate cu Convenția de la Tokyo, precum și ținând cont de cele evidențiate mai sus, comandantul aeronavei are autoritatea:

- de a interzice accesul la bordul aeronavei persoanei aflate în stare inadecvată, în cazul în care aceasta ar putea periclita siguranța aeronavei sau a ocupanților acesteia;
- de a debarca orice persoană sau orice parte a încărcăturii pe care o consideră, din punctul său de vedere, un potențial pericol la siguranța aeronavei sau a ocupanților acesteia, fără ca pasagerul aflat în stare inadecvată sau cu comportament inadecvat să aibă drept la rambursare sau despăgubire și cu posibilitatea ca acestuia să îi fie refuzată o viitoare călătorie;
- de a hotărî aterizarea pe cel mai apropiat aeroport pentru a debarca pasagerul turbulent.

În cazul în care comportamentul inadecvat al pasagerului turbulent, are ca urmare îndeplinirea unei fapte care conține elementele unei posibile contravenții/ infracțiuni, Compania Aeriană va raporta atât acest comportament inadecvat cât și urmările sale, autorităților competente în vederea începerii unei posibile urmăriri contravenționale sau penale, pentru acțiunile întreprinse de către pasagerul turbulent la bordul aeronavei sau în cadrul procedurilor efectuate la sol. În situația în care din cauza conduitei necorespunzătoare a pasagerului, transportatorul aerian este nevoit să devieze traiectoria aeronavei către o nouă destinație, alta față de cea care era stabilită inițial, pentru ca pasagerul în cauză să fie debarcat, acesta din urmă va suporta toate costurile rezultate în urma acestei aterizări forțate, inclusiv eventualele penalități impuse transportatorului aerian de către autoritățile competente din țara în care a aterizat. Pasagerul nu are dreptul să consume băuturi alcoolice, altele decât cele servite sau vândute de către membrii echipajului, la bordul aeronavei. Transportatorul aerian își rezervă dreptul de a refuza servirea băuturilor



alcoolice oricărui pasager care se află în stare inadecvată, pentru a nu aduce atingere siguranței și securității zborului.

## **15.2. DISPOZITIVE ELECTRONICE**

Din motive de siguranță și securitate a zborului, transportatorul aerian poate interzice sau limita folosirea dispozitivelor electronice la bordul aeronavei, spre exemplu: telefoanele mobile, laptopurile, tabletele, reportofoanele mobile, radiourile portabile, CD playerele, jocurile electronice sau dispozitivele de transmisie/recepție, inclusiv jucării telecomandate și orice alte asemenea dispozitive.

## **CAPITOLUL XVI. FORMALITĂȚILE ADMINISTRATIVE**

### **16.1. GENERALITĂȚI**

**16.1.1.** Pasagerul este responsabil pentru deținerea tuturor documentelor și vizelor necesare efectuării călătoriei.

**16.1.2.** Transportatorul aerian nu este responsabil pentru consecințele care rezultă din imposibilitatea pasagerului de a procura documentele sau vizele necesare efectuării călătoriei.

### **16.2. DOCUMENTELE DE CĂLĂTORIE**

Înainte de efectuarea călătoriei, pasagerul trebuie să prezinte toate documentele necesare efectuării călătoriei, printre care, dar nu limitat la, cele de trecere a frontierelor, documentele de sănătate, precum și orice alte documente cerute prin legi, reguli, ordine sau cerințe ale țărilor implicate. Pentru motive de securitate, Compania Aeriană își rezervă dreptul de a solicita realizarea și păstrarea de copii după aceste documente. AirConnect își rezervă dreptul de a refuza transportul pasagerilor în cazul în care aceștia nu respectă cerințele de mai sus sau în cazul în care documentele acestora de călătorie nu sunt corespunzătoare.

### **16.3. VIZE NECESARE**

Având în vedere relația internațională pe care o presupune transportul de pasageri, fiecare pasager are obligația de a deține toate drepturile de a pătrunde pe teritoriul țării de destinație. Acest lucru se poate realiza vizitând site-urile Poliției de Frontieră a statului de destinație, sau întrebând la ambasada/ consulatul/ reprezentanța statului de cetățenie în cadrul statului de destinație. Pentru mai multe informații, AirConnect vă pune la dispoziție următoarele site-uri: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro), [www.mae.ro](http://www.mae.ro).

### **16.4. REFUZUL INTRĂRII ÎN ȚARA DE DESTINAȚIE**

În cazul în care pasagerului îi este refuzată intrarea în țara de destinație, acesta este responsabil de plata oricărei amenzi sau taxe impuse transportatorului aerian de către guvernul țării respective, precum și de plata returnării acestuia în țara de plecare. Transportatorul aerian nu va





rambursa tariful plătit de către pasager pentru transportul acestuia până în țara în care acestuia i-a fost interzisă intrarea.

## **16.5. PASAGERII SUNT RESPONSABILI PENTRU AMENZI, COSTURI DE DETENȚIE**

În cazul în care transportatorul aerian este obligat să plătească amenzi sau penalități sau să suporte cheltuieli derivate din nerespectarea de către pasager a legilor, regulilor, ordinelor sau cerințelor de călătorie ale țărilor implicate sau din imposibilitatea de a prezenta documentele necesare, pasagerul va rambursa, la cerere, orice sumă sau cheltuială realizată de către transportator pentru actele/ faptele sale. În acest sens, transportatorul aerian poate compensa valoarea acestor amenzi/ penalizări cu contravaloarea segmentelor nefolosite din Biletul de călătorie sau orice alte fonduri ale pasagerului care se află în posesia transportatorului, iar în cazul în care aceasta nu este suficientă, transportatorul aerian se poate întoarce împotriva pasagerului pentru a recupera întreaga sumă restantă.

## **16.6. CONTROALE LA AEROPORT**

În cadrul formalităților de îmbarcare, după procesul de check-in (în cazul în care se efectuează), pasagerul și bagajele acestuia sunt supuse controlului de Securitate (anti-tero). Ulterior acestei verificări, se realizează controlul Poliției de Frontieră, iar în cazul în care exista solicitări din partea personalului vamal sau ale altei oficialități guvernamentale, pasagerul poate fi obligat să supună controlului, bagajul său. Transportatorul aerian nu poate fi ținut răspunzător pentru nici o pierdere sau daună suferită în decursul sau din cauza acestor verificări.

## **16.7. ÎNTRERUPEREA ÎN CAZ DE URGENȚĂ A ZBORULUI**

În cazul în care starea de sănătate a unui pasager care se află la bordul aeronavei se agravează, iar transportatorul aerian este constrâns să aterizeze de urgență pe cel mai apropiat aeroport pentru ca acesta să poată primi asistența medicală necesară, pasagerul va fi responsabil pentru toate costurile medicale și pentru toate costurile de cazare ale familiei sau prietenilor care îl acompaniază precum și pentru costurile viitoare de transport de la punctul de oprire neplanificată până la destinația finală. Compania Aeriană AirConnect recomandă ca pasagerii să dețină asigurare medicală și de transport valabilă pe timpul călătoriei.

## **CAPITOLUL XVII. RĂSPUNDEREA PENTRU DAUNE**

### **17.1. CONDIȚII GENERALE DE RĂSPUNDERE**

Răspunderea transportatorului aerian este determinată prin Termenii și Condițiile de Călătorie AirConnect. În acest caz, ținând cont de faptul că răspunderea transportatorului aerian este limitată, AirConnect recomandă pasagerului să încheie o asigurare de călătorie cu o societate de asigurări specializată în astfel de cazuri. Cu excepția cazurilor prevăzute de legislația internă și cea comunitară, transportul aerian realizat de către AirConnect se supune regulilor și limitărilor legate de răspunderea stabilită de către Convenția de la Montreal doar în cazul în care transportul este unul internațional la care respectiva convenție se aplică. Cu excepția cazurilor prevăzute de legislația internațională, transportul aerian realizat de către AirConnect se supune regulilor și limitărilor legate de răspunderea stabilită de către Regulamentul (CE) nr. 261 / 2004



doar în cazul în care transportul este unul comunitar. Orice răspundere a transportatorului aerian pentru daune va fi redusă în cazul în care pasagerul, prin orice neglijență, eroare sau omisiune din partea sa, favorizează, cauzează sau contribuie la producerea daunei. Transportatorul aerian va fi răspunzător doar pentru daunele care se produc în timpul zborului sau pe segmentele de zbor unde numărul de zbor cu codul nostru (KON) apare în chenarul companiei de transport pe Biletul de călătorie pentru acel zbor sau segment de zbor.

## 17.2. RĂSPUNDEREA PENTRU BAGAJUL DE MÂNĂ

Compania Aeriană AirConnect nu este răspunzătoare pentru pierderea sau lipsa din conținut a bagajului de mână.

## 17.3. RĂSPUNDEREA PENTRU BAGAJUL DE CALĂ

Răspunderea transportatorului aerian pentru pierderea Bagajului de Cală va fi limitată la 19 DST per kilogram. Valoarea despăgubirii se va determina în funcție de greutatea înregistrată la momentul predării bagajului de cală, și nu în funcție de valoarea obiectelor lipsă sau avariate. În cazul excepțional în care greutatea Bagajului de Cală nu a fost înregistrată la momentul check-in-ului, despăgubirea se va calcula în conformitate cu greutatea standard de 23 kg. În cazul în care bagajul de cală este deteriorat, acesta se va despăgubi în conformitate cu uzura acestuia. Uzura se va calcula după cum urmează: în primul an de utilizare, uzura reprezintă 20% din valoarea de achiziție, conform chitanței de cumpărare. Începând cu al doilea an, la valoarea uzurii se adaugă câte 10% pentru fiecare an ulterior de utilizare. Transportatorul aerian nu își asumă responsabilitatea pentru bagajele pătate de anumite substanțe (vin, ulei, alimente sau alte asemenea) sau pentru cele care au suferit deteriorări minore (spre exemplu: zgârieturi, ruptură pe cusătură cauzată de greutatea în exces, și nu numai, cifru, cheițe, lacăte rupte, mânere laterale rupte, roți și orice accesorii ale bagajului). În cazul în care pasagerul se prezintă la ghișeu de check-in cu un bagaj deteriorat, acesta va fi preluat și etichetat cu eticheta de răspundere limitată (Limited Release), iar transportatorul aerian nu va avea nicio responsabilitate cu privire la starea bagajului. În cazul în care pasagerul transportă obiecte interzise în conformitate cu art. 11.5 în bagajul de cală, transportatorul aerian nu este răspunzător pentru daunele cauzate acestora. În cazul în care bagajele de cală conțin bunuri perisabile (alimente, băuturi) ori alterate, transportatorul aerian își rezervă dreptul de a scoate și de a casa conținutul de acest fel, fără ca pasagerul să fie despăgubit. Transportatorul aerian nu este răspunzător pentru:

- daunele suferite de către bagajele de cală, în măsura în care acestea au survenit ca urmare directă sau indirectă a calității necorespunzătoare a bagajului, a unui defect sau viciu de material/ de forma sau a supraîncărcării acestuia;
- deteriorări provocate la controlul de Securitate;
- deteriorări superficiale apărute în urma manipulării normale a bagajelor înregistrate predate la transport, cum ar fi: pierdere/ distrugere curele de strângere/ securizare, tăieturi și zgârieturi minore, scămoșare, pierderea/ deteriorarea elementelor atașate bagajului care nu au fost prevăzute de producător și nu afectează utilizarea normală, ulterioară, a bagajului (lacăt, etichete nume, curele, huse, etc).



Termenii și Condițiile de Călătorie nu anulează excluderi sau limitări ale răspunderii prezente în reglementările internaționale, europene sau în legile interne în vigoare decât dacă acest lucru se specifică în mod expres. În cazul în care bagajul de cală al pasagerului este întârziat, transportatorul aerian este răspunzător pentru daunele dovedite, doar în situația în care acesta nu a luat toate măsurile necesare pentru a evita respectivele daune sau dacă a fost imposibil să se ia aceste măsuri.

În cazul în care pasagerul, cu intenție sau din neglijență, a contribuit la apariția unor daune, valoarea cererilor de despăgubire va fi redusă cu suma aferentă contribuției acestuia.

#### **17.4. RĂSPUNDEREA ÎN CAZ DE ACCIDENTE**

În conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 889 / 2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027 / 1997 al Consiliului din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, în situația în care, ca urmare a unui accident produs în cursul operațiunilor de îmbarcare sau debarcare, sau la bordul aeronavei în timpul zborului efectuat de către transportatorul aerian, ar putea rezulta decesul, rănirea sau vătămarea corporală a pasagerului, răspunderea transportatorului aerian nu este limitată financiar. Pentru orice daune până la suma de 113.000 DST, transportatorul aerian nu poate contesta solicitarea pentru despăgubire. Peste această sumă, transportatorul aerian se poate apăra împotriva unei solicitări de despăgubire, dovedind că el și agenții săi au luat toate măsurile necesare pentru a evita dauna sau că a fost imposibil pentru el sau pentru agenții săi de a lua astfel de măsuri. În cazul în care operatorul de transport aerian dovedește că dauna a fost produsă ori favorizată de neglijența pasagerului rănit sau decedat, operatorul de transport aerian poate fi exonerat integral sau parțial de răspundere. Transportatorul aerian va realiza, fără întârziere și într-o perioadă care nu depășește 15 (cincisprezece) zile de la stabilirea identității persoanei fizice îndreptățite la despăgubiri, plata în avans pentru acoperirea necesităților economice imediate, în mod proporțional cu prejudiciul suferit. În cazul decesului, această plată în avans nu va fi mai mică de 15.000 DST per pasager. Orice plată în avans nu va constitui admiterea răspunderii din partea transportatorului aerian, iar aceasta vă putea fi dedusă din orice sumă plătită ulterior în baza răspunderii transportatorului aerian, dar nu este rambursabilă, cu excepția cazului în care se dovedește că dauna a fost produsă ori favorizată de neglijența pasagerului rănit sau decedat, sau dacă persoana care a primit plata nu este persoana care avea dreptul la despăgubire.

#### **CAPITOLUL XVIII. PROCEDURA SOLUȚIONĂRII RECLAMAȚIILOR PRIVITOARE LA BAGAJE PIERDUTE/ ÎNTÂRZIATE/ DETERIOARATE**

Pentru orice întârziere/ pierdere/ deteriorare de bagaj, pasagerul este obligat să se prezinte personal la Biroul Asistență Bagaje AirConnect, situat în zona benzilor de bagaje din aeroportul de sosire, pentru întocmirea PIR-ului (raport de iregularitate a proprietății), înainte de părăsirea acestei zone a aeroportului. În cazul în care pasagerul căruia i-a fost întârziat/ pierdut/ deteriorat bagajul nu depune un raport PIR înainte de părăsirea zonei benzilor de bagaje din aeroportul de sosire, transportatorul aerian își va declina responsabilitatea.



**18.1.1.** Preluarea Bagajului de către posesorul Etichetei de Identificare fără a înregistra un raport PIR, înaintea părăsirii zonei benzilor de bagaje din aeroportul de sosire, constituie o probă suficientă cum că bagajul a fost predat, în condiții bune și în concordanță cu Contractul de Transport, de către transportator. În conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 889 / 2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027 / 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, în cazul pierderii/ deteriorării unui bagaj înregistrat, pasagerul este obligat să introducă o reclamație scrisă în termen de 7 (șapte) zile de la înregistrarea PIR-ului, iar în cazul în care bagajul este întârziat, pasagerul este obligat să introducă o reclamație scrisă în termen de 21 (douăzeci și unu) de zile de la înregistrarea PIR-ului.

**18.1.2.** În momentul în care semnaleză orice tip de daună la Biroul Asistență Bagaje AirConnect, pasagerii au obligația de a solicita o copie a raportului PIR, completat de către angajatul Biroului Asistență Bagaje AirConnect din aeroport cu detaliile furnizate de către pasager. PIR-ul nu reprezintă o reclamație oficială, acesta fiind un document intern al companiei utilizat pentru identificarea bagajului. Pasagerul este obligat să atașeze PIR-ul la reclamația realizată în conformitate cu articolul de mai sus, pentru ca aceasta să fie considerată valabilă.

**18.1.3.** Responsabilitatea transportatorului pentru bagaj încetează în momentul în care acesta este plasat pe banda de bagaje din aeroportul de sosire. Transportatorul aerian nu va fi considerat responsabil pentru bagajele de cală preluate în mod eronat de către un alt pasager de pe banda de bagaje din aeroportul de sosire. În aceste cazuri, pasagerul care a preluat în mod eronat bagajul este direct responsabil, fără intermedierea transportatorului, pentru toate costurile suportate de către ambii pasageri. Autoritatea competentă pentru soluționarea acestor cazuri este poliția din aeroportul de sosire.

**18.1.4.** În cazul în care pasagerul dorește să contacteze reprezentanții Departamentului Asistență Bagaje AirConnect pentru a afla informații cu privire la stadiul solicitării sale, pasagerul trebuie să contacteze Biroul Asistență Bagaje de la destinație, în primele 5 zile, folosind datele de contact înscrise pe PIR. Ulterior, în cazul în care bagajul nu a fost recuperat în acest interval de timp, pasagerul trebuie să contacteze Departamentul Asistență Bagaje la adresa de email [bag@air-connect.com](mailto:bag@air-connect.com).

## 18.2 LIMITAREA ACȚIUNILOR

În conformitate cu Regulamentele Europene în domeniu, orice solicitare de acordare a compensațiilor/ despăgubirilor în conformitate cu Termenii și Condițiile de Călătorie trebuie introdusă în termen de 2 (doi) ani de la data sosirii aeronavei sau de la data la care aeronava trebuia să sosească. În acest caz, orice acțiune în justiție deschisă după trecerea termenului prevăzut mai sus, este considerată prescrisă.

## 18.3. INTRODUCEREA RECLAMAȚIILOR ȘI TERMENUL DE RĂSPUNS LA ACESTEA

În cazul în care pasagerul are o nemulțumire cu privire la serviciile AirConnect, acesta poate înainta o solicitare/ reclamație către transportatorul aerian, fie completând [formularul disponibil pe website](#), fie trimițând reclamația la sediul Companiei Aeriene, fie la adresa de e-mail:



[customer@air-connect.com](mailto:customer@air-connect.com). Adresa de corespondență a transportatorului aerian Air Connect Aviation Group S.A., Sos. București-Ploiești, nr. 42 – 44, Băneasa Business & Technology Park, clădire A, etaj 3, sector 1, București, România. Orice reclamație înregistrată în mod legal, cu toate dovezile necesare atașate, are termen de soluționare de 60 (șaizeci) de zile de la data primirii acesteia.

## CAPITOLUL XIX. SERVICII ADIȚIONALE ALE COMPANIEI AERIENE

### 19.1 SERVICIUL PRICE FREEZE

Serviciul de blocare a prețului (Price Freeze) este disponibil pe website-ul Companiei Aeriene atunci când se rezervă un zbor cu data de plecare peste cel puțin 7 zile de la data rezervării. Clienții pot opta pentru serviciul Price Freeze timp de 6 ore, blocând astfel prețul zborurilor selectate pentru o perioadă de 6 ore, sau pot opta pentru Price Freeze timp de 24 de ore, blocând astfel prețul zborurilor selectate pentru o perioadă de 24 de ore. Price Freeze se confirmă după achitarea taxei corespunzătoare pentru acest serviciu, iar Compania Aeriană va garanta prețul selectat pentru o perioadă de 6 ore sau 24 de ore, în funcție de selecția clientului. Acest serviciu se aplică pentru toți pasagerii și pentru toate zborurile din rezervare. Având în vedere că serviciul Price Freeze garantează prețul doar pentru zborurile, datele și numărul de pasageri selectați atunci când serviciul Price Freeze a fost rezervat, după achitarea acestui serviciu rezervarea nu poate fi modificată.

Plata integrală a zborurilor selectate trebuie efectuată în termen de 6 ore sau 24 de ore, conform serviciului Price Freeze selectat. Dacă termenul expiră, prețul blocat este anulat automat.

Întrucât serviciul de Price Freeze este confirmat de către Compania Aeriană clientului cu limita de timp inclusă în confirmare, dacă există nelămuriri cu privire la termenul limită de plată, se va aplica ora sistemului Companiei Aeriene.

Serviciul Price Freeze nu este disponibil pentru oferte speciale sau promoții.

Taxa pentru serviciul Price Freeze este nerambursabilă și nu reprezintă un avans pentru suma totală a zborurilor selectate. Serviciul trebuie achitat cu card (de debit sau credit).

Pentru detalii despre taxe, verificați [secțiunea Taxe și Tarife de pe site-ul companiei aeriene](#).

Odată ce plata integrală a zborurilor selectate este efectuată în termenul impus de serviciul Price Freeze selectat, rezervarea se supune acestor Termeni și Condiții de călătorie.

În cazul în care clientul nu primește confirmarea serviciului Price Freeze în termen de 1 oră de la plata acestui serviciu, fie pe ecranul de rezervare, fie pe adresa de e-mail furnizată la achiziționarea serviciului Price Freeze, clientul trebuie să contacteze Compania Aeriană, detalii [aici](#).

Dacă se modifică orarul de zbor în timpul perioadei de blocare a prețului, clientul fie poate să accepte modificarea orarului de zbor și să confirme rezervarea, fie poate să solicite rambursarea taxei de serviciu Price Freeze.

### 19.2 ÎMBOARCARE PRIORITARĂ

Îmbarcare prioritară este un serviciu care permite pasagerilor să aibă prioritate la îmbarcarea în avion.



Prin achiziționarea acestui serviciu, clienții se vor urca în avion pe o coadă Prioritară înaintea pasagerilor care nu au achiziționat acest serviciu.

Îmbarcare prioritară se poate achiziționa contra cost, în timpul procesului de rezervare sau după, în Rezervările mele, prin Call Center, de la agențiile de turism partener sau de la aeroport.

Pentru detalii despre taxe, verificați [secțiunea Taxe și Tarife de pe site-ul companiei aeriene](#).

### 19.3 SERVICIU FLEXIBIL

Serviciul Flexibil permite clienților să-și schimbe data zborului pentru orice altă dată disponibilă fără a plăti taxa de schimbare a datei. Orice diferență de tarif între zborul inițial și noul zbor va fi plătită de client. Dacă tariful noului zbor este mai mic decât tariful cumpărat inițial, nu se va acorda nicio rambursare.

Acest serviciu permite o singură modificare a datei per zbor, orice alte modificări vor fi plătite conform taxelor detaliate în secțiunea [Taxe și Tarife de pe site-ul companiei aeriene](#).

Modificarea datei trebuie făcută cu cel puțin 72 de ore înainte de data zborului inițial.

Serviciul Flexibil poate fi achiziționat contra cost, în timpul procesului de rezervare sau după, în Rezervările mele, prin Call Center, de la agențiile de turism partener sau de la aeroport.

Serviciul este disponibil doar pentru zborurile cu data de plecare peste cel puțin 7 zile de la data rezervării. Pentru biletele dus-întors, Serviciul Flexibil va fi adăugat automat pe ambele segmente de zbor.

Pentru detalii despre taxe, verificați secțiunea [Taxe și Tarife de pe site-ul companiei aeriene](#).

## CAPITOLUL XX. SERVICII SUPLIMENTARE CONTRACTATE CU AJUTORUL TRANSPORTATORULUI AERIAN

Pe baza contractului de transport și a condițiilor contractuale dintre pasager și AirConnect, compania se angajează să asigure mâncarea și băuturile pasagerului, la cerere și contra-cost, în timpul călătoriei. Dacă AirConnect decide pentru și în numele pasagerului cu o terță parte să furnizeze serviciile sale, altele decât transportul aerian, sau dacă AirConnect emite un bilet sau un voucher în legătură cu transportul sau serviciile (altele decât transportul aerian) furnizate de o terță parte, cum ar fi rezervări la hotel, închirieri auto, acces la lounge sau acces protocol, în efectuarea acestuia AirConnect acționează exclusiv ca agent al pasagerilor. Serviciile Acces Lounge și Acces Protocol sunt disponibile doar în cadrul Aeroportului Internațional Henri Coandă Otopeni (OTP) și trebuie achiziționate cu cel puțin 48 de ore înainte de zbor. Accesul la Lounge este limitat la 4 ore și numai pentru zboruri internaționale.

În acest caz, se vor aplica termenii și condițiile terțului. Compania aeriană vă va fi răspunzătoare față de dumneavoastră numai în cazul în care aceasta este vinovată de neglijență în legătură cu încheierea unor astfel de aranjamente.

## CAPITOLUL XXI. CLAUZE FINALE

### 21.1. INTERPRETĂRI

Titlurile fiecărui Articol din acești Termeni și Condiții de Călătorie sunt orientative și nu pot fi folosite pentru interpretarea textului.



## **21.2. VALABILITATEA PREVEDERILOR**

În cazul în care una din prevederile Termenilor și Condițiilor de Călătorie AirConnect este sau devine incongruentă legii, inaplicabilă sau în alt mod nevalabilă, acești Termeni și Condiții de Călătorie AirConnect vor fi interpretați ca și când acea prevedere nu a fost scrisă, iar nelegalitatea și nevalabilitatea sa nu va afecta nicio altă prevedere a Termenilor și Condițiilor de Călătorie AirConnect.

## **21.3. MODIFICAREA CONDIȚIILOR DE CĂLĂTORIE AIRCONNECT**

Compania AirConnect își rezervă dreptul de a modifica Termenii și Condițiile de Călătorie, cu notificarea acestor modificări prin publicarea pe website-ul Companiei la Secțiunea "Condiții de Călătorie".

## **21.4. ALEGEREA LEGII ȘI A JURISDICȚIEI**

Acești Termeni și Condiții de Călătorie sunt guvernate de legea română. Orice neînțelegere între pasager și transportatorul aerian, în legătură cu sau derivând într-un fel sau altul dintr-un asemenea transport, se va supune jurisdicției instanțelor competente în conformitate cu Regulamentele Europene în materie.

## **21.5. INFORMAȚII DESPRE TRANSPORTATORUL AERIAN**

AirConnect, în calitate de transportator aerian, își asumă răspunderea de a informa pasagerul, în momentul rezervării, despre identitatea operatorului aerian care operează zborul respectiv, indiferent de modalitatea prin care acesta achiziționează biletul. Pasagerul are dreptul de a iniția o reclamație sau de a solicita rambursări și compensații fie de la operatorul de transport aerian, fie de la contractantul operatorului de transport aerian. Pasagerul trebuie să verifice întotdeauna termenii și condițiile operatorului de transport aerian. Zborurile publicate pe website-ul oficial [www.air-connect.com](http://www.air-connect.com) sunt operate de către Air Connect Aviation Group S.A. sau de compania identificată ca operator aerian în procesul de rezervare bilete.

