

AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ
MD-2026, mun. Chișinău, bd. Dacia, 80/2, tel. +373-22-823-500, fax +373-22-529-118
E-mail: info@caa.gov.md, www.caa.md

LISTA DE VERIFICARE
nr. 1
cerințe generale privind prestarea serviciilor

I. Numele, prenumele și funcțiile inspectorilor care efectuează controlul:

II. Persoana și obiectul supuse controlului:

Denumirea persoanei

Sediul juridic, cod fiscal

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia

Unitatea structurală/funcțională supusă controlului (denumirea)

Alte date caracteristice ale unității (după caz)

III. Informații despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscurilor:¹

| Criteriul ² | Informația curentă (deținută de AAC la data inițierii controlului) | Gradul de risc | Informația curentă este valabilă (se bifează dacă este cazul) | Informația revizuită în cadrul controlului (se completează dacă este cazul) |
|-----------------------------------|--|-------------------|--|---|
| Domeniul activității economice | | | | |
| Mărimea persoanei/unității | | | | |

IV. Lista de întrebări

| Nr. d/o | Întrebări | Referința legală | Conformitate | | | Comentarii | Punctaj |
|------------|---|---------------------------------------|--------------|----|-----|------------|---------|
| | | | Da | Nu | N/c | | |
| 1. | Sunt afișate la vedere denumirea persoanei supuse controlului și licența, autorizația, certificatul dacă obligativitatea deținerii acesteia este prevăzută de legislație? | Art. 25 alin. (13) Legea nr. 105/2003 | | | | | 5 |
| 2. | Este afișat la vedere programul de lucru și persoana supusă controlului îl respectă? | Art. 25 alin. (13) Legea nr. 105/2003 | | | | | 5 |

¹În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiași control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.

²Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului.

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|--|----|
| 3. | Este afișat la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor? | Art. 25 alin. (12) Legea nr. 105/2003 | | | | | 5 |
| 4. | Este afișată la vedere informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului? | Art. 25 alin. (12) Legea nr. 105/2003 | | | | | 5 |
| 5. | Persoana supusă controlului dispune de Registrul de reclamații și este afișat la un loc vizibil și accesibil pentru consumatori? | Art. 9 lit. g) și 10 lit. h) Legea nr. 105/2003 | | | | | 8 |
| 6. | Sunt înregistrate petițiile consumatorilor în registrul de reclamații și sunt examinate în termenii stabiliți? | Art. 9 lit. g), j) și 10 lit. h) Legea nr. 105/2003; pct.1 HG nr. 1141/2006 | | | | | 8 |
| 7. | Sunt oferite toate informațiile referitor la produsele/serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoțire, precum și contractele încheiate în limba de stat sau în limba de stat și una din limbile de circulație internațională? | Art. 25 alin. (6) Legea nr. 105/2003 | | | | | 7 |
| 8. | Este indicat la vedere și într-o formă clară și explicită tariful serviciului prestat? | Art. 25 alin. (10) Legea nr. 105/2003 | | | | | 10 |
| 9 | În zona de înregistrare a pasagerilor este afișat un anunț lizibil constând din următorul text imprimat cu caractere clare și vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență. ” ? | p.37 Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 | | | | | 15 |
| 10 | Operatorul aerian dispune de comunicate în formă scrisă sau alte mijloace alternative pentru persoanele nevăzătoare sau cu vedere redusă în care sunt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile Hotărârii de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 care urmează a fi prezentate fiecărui pasager care este afectat de o întârziere de cel puțin două ore, i-a fost refuzată îmbarcarea sau i s-a anulat zborul? | p. 38 – 39 Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 | | | | | 15 |
| 11 | Operatorul aerian dispune de comunicate în formă scrisă sau alte | p. 38, p. 42 Hotărârea de | | | | | 15 |

| | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| mijloace alternative pentru persoanele nevăzătoare sau cu vedere redusă în care sunt prezentate coordonatele Autorității Aeronautice Civile care urmează a fi prezentate pasagerilor? | Guvern nr. 836 din 08.11.2012 | | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|

V. Punctajul pentru evaluarea riscului:

| Încălări | Numărul de întrebări conform clasificării încălcărilor (toate întrebările aplicate) | Numărul de încălcări constatate în cadrul controlului (toate întrebările neconforme) | Gradul de conformare conform numărului de încălcări % (1-(col 3/col 2) x100%) | Ponderea valorică totală conform clasificării încălcărilor (suma punctajului tuturor întrebărilor aplicate) | Ponderea valorică a încălcărilor constatate în cadrul controlului (suma punctajului întrebărilor neconforme) | Gradul de conformare conform numărului de încălcări % (1-(col 6/col 5) x100%) |
|--------------|--|---|--|--|---|--|
| Minore | | | | | | |
| Grave | | | | | | |
| Foarte grave | | | | | | |
| Total | | | | | | |

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor:

| Clasificarea încălcărilor | Punctajul |
|---------------------------|-----------|
| Minore | 1 – 5 |
| Grave | 6 – 10 |
| Foarte grave | 11 - 20 |

VII. Lista actelor normative relevante:

| Nr. d/o | Indicativul | Titlul |
|---------|--|---|
| 1. | Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 | Privind protecția consumatorilor |
| 3. | Hotărârea Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006 | Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații |
| 4. | Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012 | Pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor |

Întocmită la data de _____

Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:

(Nume, prenume)

(Semnătura)

(Data aducerii la cunoștință)

(Nume, prenume)

(Semnătura)

(Data aducerii la cunoștință)