



**AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ
A REPUBLICII MOLDOVA**

CIRCULARĂ

Nr. 06 – 05/10/2020

privind aplicarea unui mecanism uniform de emitere și utilizare a voucherei în schimbul biletului (titlu de călătorie)

1. Prezenta Circulară este emisă în temeiul art.7 alin.(3) pct.1) lit. d) al Codului Aerian nr.301/2017, în scopul asigurării aplicării unui mecanism uniform de emitere și utilizare a voucherei de călătorie în transportul aerian în schimbul biletului (titlu de călătorie).
2. Întru asigurarea aplicării unui mecanism uniform de emitere și utilizare a voucherei se recomandă operatorilor aerieni ca la implementarea sistemului de vouchere să se țină cont de principiile de bază menționate în Anexă la prezenta Circulară.
3. Prezenta Circulară se plasează pe pagina web a Autorității Aeronautice Civile www.caa.md la compartimentul "Cadru normativ/circulare" și se aduce la cunoștință tuturor conducătorilor agenților aeronautici și instituțiilor implicate în transportul aerian, responsabili pentru asigurarea aplicării recomandărilor prezentei Circulare.

Director

Eugeniu COȘTEI

1. Voucherul este un document nominal și urmează a fi emis pe un suport durabil sau în format electronic.
2. Evidența voucherelor se ține de către operatorul aerian efectiv într-un registru de strictă evidență.
3. Informarea privind voucherele se realizează, după cum urmează:
 - a) Consumatorul urmează a fi informat în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor voucherelor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele sale, între serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora.
 - b) Informarea consumatorului se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit în documentele de însoțire a voucherului. Textul informației trebuie să fi lizibil, imprimat cu litere și caractere distincte pentru consumator.
 - c) Utilizarea de către operatorii aerieni a voucherelor fără informarea corespunzătoare, în limba română sau/și rusă, engleză, a consumatorului poate fi considerată drept influență nejustificată asupra consumatorului.
 - d) Informarea referitoare la voucherele oferite trebuie să cuprindă, dar să nu se limiteze la: termenul de prestare a serviciului, modul de utilizare, valoarea, eventualele riscuri, altă informație utilă consumatorului. Această informație trebuie adusă la cunoștință consumatorului, până la expresia de voință privind acceptarea voucherului.
4. Voucherul se emite imediat la cererea consumatorului sau într-un termen rezonabil până la începutul călătoriei. Valoarea voucher-ului nu poate fi mai mică decât suma mijloacelor financiare achitate de către pasager la momentul procurării biletului la transportul aerian internațional, pe cursa respectivă care nu a fost executată.
5. Perioada de valabilitate a unui voucher trebuie să fie nu mai mare de 24 luni de la data recepționării voucherului de către solicitant.
6. Operatorii aerieni trebuie să ramburseze automat consumatorului valoarea voucherului respectiv, în termen de cel mult 14 zile de la încheierea perioadei de valabilitate, dacă voucherul nu a fost folosit. Acest lucru se aplică și în cazul

rambursării sumei rămase din valoarea voucherului respectiv, în cazul în care voucherul a fost folosit parțial.

7. Voucherul trebuie să fie de multiplă folosință și să asigure posibilitatea ca pasagerul să poată utiliza voucherul pentru procurarea biletului (titlu de călătorie) pe orice destinație în limita valorii acestuia. Voucherul pentru servicii de transport trebuie să fie transferabil altui consumator, fără costuri suplimentare.
8. Operatorii aerieni ar trebui să ia în considerare extinderea posibilității de a utiliza voucherele pentru rezervările făcute la alte entități care fac parte din același grup de societăți.
9. În cazul în care serviciul de transport a fost rezervat printr-un terț (ex. agenție de turism sau un alt intermediar), operatorii aerieni vor permite utilizarea voucherelor pentru efectuarea de noi rezervări prin intermediul aceluiași terț.
10. Pentru a crește atractivitatea voucherelor, transportatorii ar putea lua în considerare emiterea de vouchere cu o valoare mai mare decât valoarea plăților efectuate pentru serviciul de transport rezervat inițial, de exemplu prin intermediul unei sume forfetare suplimentare.
11. Consumatorul are dreptul de a refuza acceptarea voucherului și să solicite rambursarea deplină a banilor pentru cursele aeriene anulate în conformitate cu prevederilor legislației în vigoare.