

Termeni și Condiții de călătorie Animawings

CAPITOLUL I. DEFINIȚII

„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.

„Animawings - Anima Wings Aviation S.A.” înseamnă compania/ operatorul de transport aerian titulară a unei licențe de funcționare valabilă cu sediul social în Str. Gara Herăstrău, nr. 4C, clădire B, etaj 1, Green Court Building, București, România.

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

„AWG” reprezintă codul de identificare a Companiei Aeriene Animawings.

„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.

„Bilet de călătorie” sau „Biletul electronic” înseamnă itinerariul înscris de Animawings sau în numele Animawings, 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 <https://animawings.com/ro/contact>.

„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 Animawings.

„Charter” reprezintă o înțelegere contractuală între un operator de transport aerian și o entitate (agenție/ firmă) care închiriaza 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 Animawings sau în numele Animawings, 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). Animawings colectează date personale prin intermediul website-ului oficial:

<https://animawings.com/>, dar și prin intermediul agențiilor de turism partenere sau al altor servicii furnizate de către Animawings. Animawings poate colecta, de asemenea, date cu caracter personal prin orice interacțiune cu pasagerii săi ori cu alte entități specifice interesate în serviciile Animawings, 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 noastre.

"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 îndepărtare, care este însoțita de o escortă specială a autorităților din statul respectiv;

“DEPU” înseamnă persoana asupra căreia s-a emis un ordin de îndepărtare, care nu este însoțita 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 înmânată 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 Animawings 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 Animawings, 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.

“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.

“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.

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

“Minor neînsoțit” reprezintă orice persoană cu vârstă cuprinsă între 6 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 <https://animawings.com/> pusă la dispoziția pasagerului de către Animawings, 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 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 Ireregularitate a Proprietății (Property Irregularity Report) și reprezintă notificarea de întârziere sau deteriorare a bagajului înregistrat la biroul de Asistență Bagaje, 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 (doua) 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 Animawings 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.

“Terță 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 având personalitate 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 escała” 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 escała 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 Animawings.

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 ÎNTĂIETATE

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 (<https://animawings.com/>), formează Termenii și Condițiile Contractului de Transport care se încheie între pasager și Animawings. Animawings 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 12 minori la un însoțitor adult.

3.2. REZERVAREA BILETULUI DE CĂLĂTORIE

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

- a. Puncte proprii de lucru Animawings;
- b. Serviciului Call Center;
- c. Website-ul oficial: <https://animawings.com/>;
- d. agenții de turism partenere Animawings.



Rezervarea unui bilet de călătorie pentru un anumit zbor Animawings este confirmată, în momentul plății integrale a prețului. Sistemul de rezervări Animawings 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 reemiterea 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 Animawings, codul de rezervare va fi afișat pe ecran, la sfârșitul tranzacției, apoi transmis pe e-mail. Animawings 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 Animawings, prin intermediul Serviciului Call Center, pentru a semnaliza situația și pentru a solicita o soluționare a acesteia.

Animawings 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 Animawings 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, fie online, fie prin agent autorizat, 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 sosire), acesta trebuie să contacteze Animawings, 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 4 ore înaintea orei de plecare a zborului inițial, plătind 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 4 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 12 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 tuturor pasagerilor care se regăsesc în acea rezervare. În cazul în care se dorește realizarea unei modificări doar pentru o parte din pasagerii înscrși pe un cod de rezervare, respectivii pasageri 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 realizată asupra rezervării este permisă doar la o clasă tarifară superioară sau cel puțin egală cu cea la care a fost achiziționat biletul inițial. Rezervările emise pentru pachetul de servicii Light Wings nu sunt eligibile pentru niciun fel de modificare.

3.4. AȘEZAREA ÎN AVION

Animawings își rezervă dreptul de a oferi orice loc pasagerilor, urmând că aceștia să accepte disponibilitatea oferită. Animawings 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 Animawings 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 trebuie 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. În cazul în care este necesar, Compania Aeriană poate să efectueze 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 Animawings, 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.

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.

4.3. REGULI TARIFARE

Cele 3 familii tarifare și serviciile incluse (pachete de servicii), oferite de transportatorul aerian, sunt cele detaliate mai jos:

Light Wings

- Cel mai mic tarif disponibil;

- Check-in gratuit;
- un bagaj mic de mână cu dimensiuni de maxim 40x20x28 cm și greutate maximă de 6 Kg;
- Acest tarif nu permite modificarea datei de călătorie și nici anularea.

Speedy Wings

- Cel mai mic tarif disponibil;
- Check-in gratuit;
- 1 bagaj mic de mână cu dimensiuni de maxim 40x20x28 cm și greutate maximă de 6 Kg;
- 1 bagaj de mână adițional cu dimensiuni de maxim 55x40x20 cm și greutate de maxim 10 Kg;
- Posibilitatea de selectare a locului în avion, cu excepția primului rând și a locurilor Extra Leg Room.

Comfort Wings

- Cel mai mic tarif disponibil;
- Check-in gratuit;
- 1 bagaj mic de mână cu dimensiuni de maxim 40x20x28 cm și greutate maximă de 6 Kg;
- 1 bagaj de mână adițional cu dimensiuni de maxim 55x40x20 cm și greutate de maxim 10 Kg;
- 1 bagaj de cală cu dimensiuni de maxim 100x80x30 cm și greutatea de maxim 23 Kg;
- O schimbare a datei de călătorie fără taxa de modificare;
- Posibilitatea de selectare a locului în avion, inclusiv a locurilor situate în primul rând și a celor Extra Leg Room (în limita disponibilității);
- Mâncare gratuită (cu excepția zborurilor operate din / către aeroporturile unde serviciul de catering nu este disponibil);
- 50% reducere la taxa de anulare a biletului;
- Îmbarcare prioritară.

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 EUR. Chiar și în cazul în care tarifele sunt afișate în EUR, RON, sau USD, la finalul procesului de cumpărare a biletului electronic, sumele vor fi convertite în EUR. Pentru conversia sumelor din RON sau USD în EUR, Animawings utilizează un curs de schimb intern. Plata contravalorii biletului de călătorie se poate efectua prin card bancar.

4.4.1. Card bancar

În cazul în care pasagerul alege metoda de plată cu cardul bancar, acesta va fi redirecționat către 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.

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 solicita, 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 Animawings 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 Animawings.

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, agențiilor guvernamentale, celor care procesează datele, companiilor de credit și emitenților cardurilor, altor companii care sunt implicate în transportul pasagerilor în cauza, 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 Animawings 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 Animawings sau de la partenerii Animawings, 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

Animawings nu garantează conexiunile cu alte zboruri sau cu alte mijloace de transport. Zborurile operatorului de transport aerian nu sunt menite pentru a fi folosite în conexiune cu alte zboruri ale Companiei Aeriene sau ale altor Companii Aeriene. 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 3 (trei) 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, Animawings 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 cală pentru a fi cântărit/ e, precum și bagajul de mână pentru a fi verificat dacă 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.

Important:

Începând cu 13 august 2021, numai certificatele digitale Covid (cu cod QR) vor fi recunoscute ca documente doveditoare ale vaccinării, testării sau trecerii prin boală, la frontierele din UE. Adeverințele clasice nu vor mai fi valabile în acest scop. Tranzitarea frontierelor este posibilă și fără existența acestor certificate, dar cu respectarea normelor naționale de carantină din fiecare stat.

Toate persoanele care călătoresc spre România, trebuie să completeze, anterior efectuării călătoriei, un formular privind starea de sănătate, disponibil aici: <https://chestionar.stsisp.ro/>

La plecarea în Grecia este obligatorie completarea formularului PLF (Passenger Locator Form) prin intermediul paginii de internet <https://travel.gov.gr>, cu cel puțin 24 de ore anterior efectuării călătoriei, indiferent e statul de proveniență, de către toate persoanele care sosesc în acest stat.

La plecarea în Turcia este obligatorie completarea formularului de intrare prin intermediul portalului register.health.gov.tr, cu maxim 72 ore înaintea îmbarcării. Formularul va fi prezentat la îmbarcare în format fizic (tipărit) sau electronic (pe telefonul mobil/tabletă). Ulterior completării formularului va fi emis codul HES, în baza căruia călătorii vor putea avea acces la transportul intern și cazare.

Toate persoanele care călătoresc spre Spania, trebuie să completeze, anterior efectuării călătoriei, un formular privind starea de sănătate prin intermediul aplicației Spain Travel Health (SpTH) sau a paginii de internet <https://www.spth.gob.es/>. În situația în care pasagerul este minor sau o persoană dependentă, formularul poate fi completat de către tutore, care va fi responsabil pentru veridicitatea informațiilor furnizate. Ulterior completării formularului, se va genera un cod unic QR de sănătate, care va trebui prezentat (digital sau pe suport hârtie) la controlul de sănătate efectuat în aeroportul de destinație. Dacă formularul va fi semnat din aplicație, acesta va apărea în secțiunea „Călătoria mea”, iar utilizatorul va recepționa și un e-mail care poate fi imprimat.

Toți pasagerii curselor aeriene care intră în Republica Arabă Egipt, prin orice aeroport, trebuie să prezinte un test molecular tip PCR cu rezultat negativ pentru infecția cu virusul SARS-CoV-2, efectuat cu maxim 72 de ore anterior călătoriei sau un certificat de vaccinare acreditat COVID-19, care să ateste faptul că au fost complet vaccinați cu 14 zile înainte de sosire. Certificatul trebuie să fie recunoscut de autoritățile sanitare din statul de proveniență și să includă un cod QR, fără ștergeri/modificări/adăugiri, și să fie prezentat pe suport de hârtie. Copiii cu vârsta de până la 6 ani sunt exceptați de la prezentarea unui test tip PCR la intrarea pe teritoriul Republicii Arabe Egipt.

În plus, toate persoanele care călătoresc în Republica Arabă Egipt, trebuie să completeze, anterior efectuării călătoriei, un formular privind starea de sănătate, disponibil [aici](#).

La returul în România din Egipt, este obligatoriu să se înfolieze bagajele de cală corespunzător (pentru a fi acceptate la check-in) conform cu cerințele de securitate ale Ministerial Transporturilor din România, prin Ordinul nr. 1780/2018.

Toți pasagerii trebuie să prezinte la intrarea în Tanzania un test molecular tip PCR cu rezultat negativ pentru infecția cu virusul SARS-CoV-2, efectuat cu maximum 72 de ore anterior sosirii în acest stat și vor trebui să completeze un formular disponibil pe pagina de internet: <https://afyamsafiri.moh.go.tz/>.

Persoanele care sosesc în acest stat trebuie să completeze formularul cu cel puțin 24 de ore anterior intrării în Tanzania.

Cetățenii străini și rezidenții care sosesc în Tanzania sau părăsesc acest stat pot fi testați aleatoriu (prin sondaj), pe cheltuială proprie, pentru infecția cu virusul SARS-CoV-2, inclusiv pasagerii care sunt în tranzit spre alte destinații (test rapid, costul acestuia fiind de 25 USD).

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.

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. Pasagerii sunt obligați să respecte și să se supună tuturor legilor, regulilor și cerințelor din țările în/ din care călătoresc, precum și Termenilor și Condițiilor de Călătorie Animawings. Compania Aeriana 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. 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. Animawings își rezervă dreptul de a nu accepta pentru călătorie pasagerul ale cărui documente nu sunt conforme cu legile, regulile sau instrucțiunile de călătorie.

7.4. 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 Animawings 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 sau din acea țară înapoi în țara sa de origine sau în alt loc indicat de către autoritatea competentă. Animawings 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.

7.5. AMENZI, PENALITĂȚI, COSTURI DE DETENȚIE

În cazul în care Animawings va fi obligat 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 Animawings trebuie să procure documentele necesare în acest sens, pasagerul are obligația ca la cererea Animawings să ramburseze orice plată sau cheltuială efectuată în acest scop. Pentru a recupera aceste plăți sau cheltuieli, Animawings poate lua în considerare valoarea oricărui transport nefolosit de către pasager sau orice alte fonduri care se află în posesia acestuia. De asemenea, Animawings 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, Animawings face cunoscut pasagerilor faptul că acestea se pot modifica ulterior momentului încheierii procedurii de check-in, motiv pentru care Animawings nu este responsabil de schimbarea locului și/ sau a orei de îmbarcare. În scopul evitării oricăror confuzii sau întâzieri, pasagerul va trebui să urmărească cu atenție anunțurile făcute atât prin stația de amplificare cât și pe monitoarele aeroportului. Animawings face cunoscut pasagerilor faptul că poarta de îmbarcare se închide cu 15 (cincisprezece) minute înaintea orei de decolare. Mai mult, pentru evitarea situațiilor neplăcute, Animawings 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 acestuia.

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 Animawings, 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 taxele aferente zborului, valabile la data călătoriei.
- g. nu a îndeplinit toate condițiile de ieșire/ intrare din/ în țară.
- h. se află în posesia unui bilet de călătorie care a fost procurat în mod ilegal sau care a fost declarat ca fiind furat sau pierdut, care este un fals sau nu poate dovedi că este persoana înscrisă pe biletul de călătorie;

i. nu respectă instrucțiunile operatorului de transport aerian cu privire la siguranță 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.

Dacă 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 responsabil pentru plata cheltuielilor medicale și costurilor de cazare pentru familia sau prietenii care îl însoțesc și pentru costurile viitoare legate de transportul său de la punctul de oprire neplanificat până la destinația sa finală. Compania aeriană recomandă clienților săi să aibă o asigurare medicală și de transport valabilă pentru 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 orice pierderi sau daune care se presupune că ar fi datorate 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

Animawings nu acceptă transportul minorului neînsoțit (UM) pe zborurile sale.

10.3. PERSOANELE CU HANDICAP ȘI PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSĂ

Animawings 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.

Având în vedere principiul incluziunii sociale și al tratamentului nediscriminatoriu, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă vor beneficia de asistență necesară, în conformitate cu nevoile lor speciale, fără a fi percepute niciun fel de taxe suplimentare. Animawings 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, Animawings 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.

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 posibile 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 asistența la deplasare spre grupurile sanitare persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă, la bordul aeronavei.

Animawings 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 Animawings 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 informație tuturor factorilor implicați în acest zbor. În cel mai scurt timp posibil de la decolarea unui zbor, Animawings comunica 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.

Animawings 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 28 de săptămâni de sarcină, fără complicații, acestea pot călători fără certificat medical. Un formular trebuie completat la aeroport, potrivit căruia pasagera este sub 28 de săptămâni de sarcină.

În cazul pasagerelor care au între 28 și 34 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 zborul aferent rezervării. Obligația de a prezenta documentele prevăzute mai sus, care atestă dreptul de a călători, aparține în mod exclusiv pasagerii.



Animawings își rezervă dreptul de a refuza îmbarcarea pasagerii 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, Animawings își rezervă dreptul de a refuza îmbarcarea pasagerii în cauză.

În cazul în care pasagera are o sarcină singulară, fără complicații, nu îi este permisă călătoria cu avionul după săptămâna 34. 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 începând de la 48 de ore după naștere, cu condiția ca nașterea să fi decurs fără complicații și fără intervenții chirurgicale. În cazul în care nașterea a avut loc prin cezariană sau a fost necesară o operație chirurgicală pentru mamă, perioada minima după care poate călători este de 10 zile, în cazul în care aceasta are aprobare din partea medicului.

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. Animawings 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, Animawings 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 considerat bagaj de cală, iar pentru orice alt bagaj al acestuia Animawings își rezervă dreptul de a percepe costuri adiționale în conformitate cu tariful bagajelor pentru pasagerii adulți. Pasagerii care călătoresc cu copiii 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 Animawings pentru a fi transportat la destinație. Animawings 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, Animawings 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 litium. Animawings 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, 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). Animawings 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, Animawings nu garantează conexiunile cu alte zboruri, motiv pentru care Animawings 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, Animawings 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

11.3.1. Ca operator de transport aerian, Animawings va accepta transportul unui bagaj cu valoare declarată, doar cu condiția ca serviciul suplimentar specific să fie adăugat în rezervarea pasagerului care dorește să transporte bagajul cu valoare declarată.

11.3.2. Pentru a putea transporta un bagaj cu valoare declarată, pasagerul trebuie să adauge serviciul suplimentar specific în cadrul rezervării, plătiind o taxă suplimentară în conformitate cu Secțiunea Taxe și Reguli Tarifare.

11.3.3. Valoarea declarată de către pasager nu poate fi mai mare de 500 EURO peste valoarea prevăzută de lege, astfel încât operatorul de transport aerian va răspunde, doar în cazul pierderii bagajului cu valoare declarată, până la congruența sumei declarate.

11.3.4. Pasagerul nu poate prezenta pentru transport un bagaj cu valoare declarată aflat în recipiente neadecvate, precum: cutii de carton, pungi, saci, ghiozdane, valize din material ușoare, sau alte asemenea materiale care nu pot asigura integritatea bagajelor și a conținutului acestora.

11.3.5. Pasagerul nu trebuie să includă în bagajul cu valoare declarată următoarele articole: bani, bijuterii, metale prețioase, chei, camere video, calculatoare, medicamente, ochelari, ochelari de soare, lentile de contact, ceasuri, telefoane mobile, dispozitive electronice personale, documente importante, țigări, tutun sau produse din tutun sau alte valori, documente de afaceri, pașapoarte, artefacte, picturi sau alt tip de artă și alte documente de identitate.

11.3.6. Împachetarea bagajului cu valoare declarată astfel încât acesta să fie acceptat la zbor este obligația pasagerului, operatorul de transport aerian nu își va asuma nicio responsabilitate pentru prejudiciul cauzat de împachetarea inadecvată a bagajului cu valoare declarată.

11.3.7. În cazul în care agentul de handling care a procesat bagajul cu valoare declarată, în cadrul procesului de check-in, a stabilit că este necesară ambalarea specială a acestuia, pentru a asigura integritatea bagajului și a articolelor din interiorul acestuia, pasagerul trebuie să se conformeze cu cerințele impuse de către agentul de handling, în caz contrar Animawings își rezervă dreptul de a refuza transportul bagajului cu valoare declarată în conformitate cu regulile specifice de transport ale acestuia, iar bagajul va fi transportat conform condițiilor generale de transport (ca bagaj înregistrat fără valoare declarată). În astfel de cazuri, operatorul de transport aerian nu va fi răspunzător în conformitate cu valoarea declarată, iar taxa plătită de către pasager nu va fi rambursată acestuia.

11.3.8. Animawings va accepta să transporte bagajul cu valoare declarată numai în cazul în care Animawings este operatorul de transport aerian pe segmentul respectiv de zbor.

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 20 cm x 28 cm. Adicional, 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. Adicional, 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.

Instrumentele muzicale admise la controlul de securitate pot fi transportate ca bagaj de mână, doar în cazul în care respectă dimensiunile 80 cm x 40 cm x 23 cm (lungime x lățime x înălțime) și masa maxim admisă de 10 kg. Un instrument muzical de dimensiune sau greutate mai mare se poate transporta în cabina de pasageri doar dacă se va achita contravaloarea unui loc, dacă există disponibilitate.

În cazul în care pasagerul dorește să transporte bagaje fragile, ce depășesc dimensiunile sau greutatea admise pentru bagajele de mână, pasagerul poate achiziționa pentru bagajul respectiv un loc suplimentar, în mod obligatoriu la fereastră și adiacent locului său, cu condiția ca bagajul să respecte următoarele condiții:

- a. să aibă dimensiunile minime superioare celor maxime admise pentru bagajul de mână, respectiv 55 cm x 40 cm x 20 cm (lungime x lățime x înălțime).
- b. să se încadreze în dimensiunile maxime, respectiv 140 cm x 43 cm x 30 cm (lungime x lățime x înălțime), în cazul în care bagajul va fi amplasat pe jos, și 60 cm x 43 cm x 50 cm (lungime x lățime x înălțime), în cazul în care bagajul este amplasat pe scaun.
- c. să fie ambalat în mod corespunzător astfel încât suprafețele sale exterioare să nu prezinte protuberanțe ascuțite/ tăioase.
- d. să fie fixat cu ajutorul centurii de siguranță pe toată durata zborului.
- e. să nu depășească greutatea de 50 kg.

Precizăm faptul că pasagerul va trebui să își transporte singur bagajul la bordul aeronavei, fără a introduce în aeronavă vreun cărucior de bagaje, fără a deteriora interiorul aeronavei și fără a deranja ceilalți pasageri.

11.4.2. 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 aditional, 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.

11.4.3. 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 ghișeu 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.

11.4.4. Animawings 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 Animawings nu este răspunzătoare pentru prejudiciul pasagerului cauzat 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 Animawings, 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 Animawings. 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 Animawings. Acestea trebuie declarate la check-in.
- c. Unelte și alte obiecte de tăiere/ perforare/ contondente, transportate numai ca bagaj de cală în conformitate cu Condițiile de Călătorie Animawings. Aceste obiecte trebuie declarate la ghișeu de 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. ANIMALE VII

11.6.1. Animawings 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 45 cm x 30 cm x 23 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. Nu este permisă transportarea a mai mult de 4 (patru) astfel de cazuri pe un zbor, cu obligația proprietarului de a ține cușca în brațe sau sub scaunul din față pe durata zborului. În acest caz, transportul se efectuează contra unei taxe per animal, per segment de zbor, serviciu 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 greutateii 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.

Pasagerii care intenționează să călătorească cu animalul de companie în cabină, au obligația de a se prezenta la ghișeul de check-in din aeroport cu minimum 90 de minute înainte de decolare, cu documentația menționată în cadrul art. 11.6.2, pentru a îndeplini formalitățile necesare călătoriei cu PET. Pasagerii care călătoresc cu PET trebuie să meargă la biroul de check-in, chiar dacă s-a făcut check-in online și / sau pasagerii 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.

11.6.2. 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
4. să aibă pașaport pentru animale, eliberat de medicul veterinar.

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

11.7. RAMĂȘIȚELE UMANE

Este permis transportul rămășițelor umane în următoarele condiții:

1. În cazul în care se dorește transportul rămășițelor umane în sicriu, acest lucru se poate realiza exclusiv prin intermediul serviciului cargo.
2. În cazul în care se dorește transportul rămășițelor umane în urna cu cenușă, acest lucru se poate realiza fie în bagajul de cală înregistrat, 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. În cazul transportului urnelor cu cenușă, acestea trebuie să îndeplinească următoarele condiții: ambalajul 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 transporta 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.

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

11.8. ARME ȘI MUNIȚIE

11.8.1. Pentru a putea transporta o armă, pasagerul trebuie să respecte Regimul Armelor și Munițiilor prevăzut în legislația specifică în materie și să dețină un permis de port-armă. Armele pot fi transportate numai ca bagaje de cală, în conformitate cu Regulile de Transport ale companiei. 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. În conformitate cu reglementările IATA, un pasager nu poate transporta mai mult de 5 kg muniție / zbor.

11.8.2. Pentru a putea transporta o armă, pasagerul trebuie achite o taxă pentru transportarea unei arme, plătită online sau în timpul procedurilor de check-in ca Serviciu Special.

CAPITOLUL XII. ORARUL ZBORURILOR, MODIFICAREA ZBORURILOR, ANULAREA ZBORURILOR

12.1. ORARUL ZBORURILOR ȘI MODIFICAREA ACESTORA

12.1.1. Programul de operare a zborurilor Animawings 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 Animawings va fi introdusă și pe site-ul Animawings.

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. Animawings 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, Animawings 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 Animawings 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 în care este anulat zborul unui 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 necălătorit.

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 Animawings.

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 discount pe care Animawings îl oferă pasagerului pentru a realiza achiziții viitoare de bilete și/ sau servicii Animawings. Creditarea nu există nici fizic și nici electronic, ci se va folosi doar ca modalitate de plată în momentul rezervării unor noi bilete și/ sau servicii Animawings. Valabilitatea acesteia va fi comunicată pasagerului în momentul în care este acordată. Creditarea poate fi folosită doar prin intermediul Departamentului Relații cu Clienții. 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 Animawings îl oferă pasagerului pentru a realiza achiziții viitoare de bilete și/ sau servicii cu Animawings. 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 acestuia (check-in/ îmbarcare), indiferent de momentul în care acesta se află:

- agresiunea, intimidarea sau amenințarea care pot periclita ordinea și liniștea publică de la bordul aeronavei sau siguranța și securitatea persoanelor sau a bunurilor acestora;
- imprudență 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 siguranța 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 sau de vedere, un potențial pericol la siguranța aeronavei sau a ocupanților acesteia, fără ca pasagerul aflat în stare inadecvata 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. 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, laptop-urile, tabletele, reportofonele 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. Animawings 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, Animawings vă pune la dispoziție următoarele site-uri: <https://www.politiadefrontiera.ro/>, <https://www.mae.ro/en>.



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 de 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 suma sau cheltuielă 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 Animawings recomandă ca pasagerii să dețină asigurare medicală și de transport valabilă pe timpul călătoriei.

CAPITOLUL XVII. RASPUNDEREA PENTRU DAUNE

17.1. CONDIȚII GENERALE DE RĂSPUNDERE

Răspunderea transportatorului aerian este determinată prin Termenii și Condițiile de Călătorie Animawings. În acest caz, ținând cont de faptul că răspunderea transportatorului aerian este limitată, Animawings 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 Animawings 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 Animawings 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 (AWG) apare în chenarul companiei de transport pe Biletul de călătorie pentru acel zbor sau segment de zbor.

17.2. RASPUNDEREA PENTRU BAGAJUL DE MÂNĂ

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

17.3. RASPUNDEREA 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 ghișeul 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. Compensițiile oferite de către transportatorul aerian pentru bagajele întârziate, indiferent de cheltuielile suportate de către pasager în aceasta perioadă, sunt următoarele:

- între 1 – 3 zile, se oferă suma de 30 de euro (pentru toată această perioadă);
- între 3 – 5 zile, se oferă suma de 50 de euro (pentru toată această perioadă);
- între 5 – 7 zile, se oferă suma de 70 de euro (pentru toată această perioadă);

- între 7 – 21 de zile (în cazul în care bagajul se identifică în a 21-a zi), se oferă suma de 100 de euro (pentru toată această perioadă).

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 ca 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 suma 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 Animawings, 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 semnalează orice tip de daună la Biroul Asistență Bagaje Animawings, pasagerii au obligația de a solicita o copie a raportului PIR, completat de către angajatul Biroului Asistență Bagaje Animawings 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 Animawings pentru a afla informații cu privire la stadiul solicitării sale, pasagerul trebuie să contacteze Departamentul 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.

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 Animawings, acesta poate înainta o solicitare/ reclamație către transportatorul aerian, fie trimițând reclamația la sediul Companiei Aeriene, fie la adresa de e-mail: customerservice@animawings.com. Adresa de corespondență a transportatorului aerian Anima Wings Aviation S.A. este Str. Gara Herăstrău, nr. 4C, clădire B, etaj 1, Green Court Building, 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 SUPLIMENTARE CONTRACTATE CU AJUTORUL TRANSPORTATORULUI AERIAN

Pe baza contractului de transport și a condițiilor contractuale dintre pasager și Animawings, compania se angajează să asigure mâncarea și băuturile pasagerului, la cerere și contra-cost, în timpul călătoriei. Dacă compania aeriană decide pentru și în numele pasagerului cu o terță parte să furnizeze serviciile sale, altele decât transportul aerian, sau dacă compania aeriană 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 sau închirieri auto, în efectuarea acestuia Animawings acționează exclusiv ca agent al pasagerilor. În acest caz, se vor aplica termenii și condițiile terțului. Compania aeriană vă va fi răspunzătoare față de dumneavoastră numai în cazul în care Animawings este vinovată de neglijență în legătură cu încheierea unor astfel de aranjamente.

CAPITOLUL XX. CLAUZE FINALE

20.1. INTERPRETĂRI

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

20.2. VALABILITATEA PREVEDERILOR

În cazul în care una din prevederile Termenilor și Condițiilor de Călătorie Animawings este sau devine incongruentă legii, inaplicabilă sau în alt mod nevalabilă, acești Termeni și Condiții de Călătorie Animawings 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 Animawings.



20.3. MODIFICAREA CONDIȚIILOR DE CĂLĂTORIE ANIMAWINGS

Compania Animawings 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".

20.4. ALEGEREA LEGII ȘI A JURISDICȚIEI

Prezentele Termene 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.

20.5. INFORMAȚII DESPRE TRANSPORTATORUL AERIAN

Animawings, 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 operant, fie de la contractantul transportatorului aerian. Pasagerul trebuie să verifice întotdeauna termenii și condițiile transportatorului aerian de operare. Zborurile publicate pe website-ul oficial <https://animawings.com/> sunt operate de către Anima Wings Aviation S.A. sau de compania identificată ca operator aerian în procesul de rezervare bilete.