

Rambursarea pentru zbor anulat: ce include?

Dacă zborul dumneavoastră a fost anulat de către compania aeriană, aveți dreptul la rambursarea călătoriei care nu a avut loc. Cu toate acestea, trebuie să rețineți că **rambursarea se aplică numai serviciilor pe care nu le-ați primit**. Prin urmare, suma finală rambursată de compania aeriană poate fi diferită de suma totală plătită pentru rezervare. Ce include mai exact rambursarea pentru zbor anulat?

Ce include rambursarea?

Cel mai adesea, rambursarea include:

- costul biletului (biletelor) de avion și al taxelor de aeroport,
- costul serviciilor suplimentare furnizate de compania aeriană, inclusiv, dar fără a se limita la, bagaje, îmbarcare prioritară și rezervarea locului.

Vă rugăm să rețineți că **fiecare companie aeriană are propria sa politică de returnare**, ceea ce înseamnă că lista articolelor rambursabile variază în funcție de compania aeriană la care ați rezervat zborul. **Fiecare cerere de rambursare** este tratată individual **la latitudinea companiei aeriene** indiferent dacă biletul dumneavoastră a fost achiziționat prin eSky sau direct de la compania aeriană.

Trebuie să rețineți că achiziționând un bilet pe eSky, **acceptați politica de returnare a companiei aeriene** și condițiile acesteia.

Ce nu include rambursarea?

De obicei, rambursarea nu include:

- Taxa pentru servicii,
- Serviciul Travel Assistant,
- check-in-ul online - dacă zborul a fost anulat, dar check-in-ul a fost efectuat,
- alte servicii suplimentare achiziționate prin eSky care au fost utilizate sau, din alte motive, nu sunt rambursabile (AirHelp +).

În plus, companiile aeriene pot să nu ramburseze în caz de modificare a rezervării biletului de avion, de exemplu: schimbarea datei sau destinației, precum și schimbarea informațiilor personale ale pasagerilor.

Rambursarea în mai multe plăți

Puteți primi rambursarea pentru biletul dumneavoastră de avion de la compania aeriană sub forma unor plăți separate. Uneori companiile aeriene **rambursează suma împărțită la numărul total de pasageri**. În plus, companiile aeriene pot rambursa în acest fel **rezervări care includ și servicii de călătorie suplimentare**, cum ar fi bagaje adiționale, rezervarea locurilor etc. Astfel, rambursarea este efectuată în mai multe plăți, pentru bilet în sine și separat pentru alte servicii achiziționate de la compania aeriană.

Când puteți primi o valoare mai mică a rambursării?

Dacă valoarea rambursării este mai mică decât valoarea totală a rezervării dumneavoastră, ar putea însemna că:

- rezervarea dumneavoastră constă în parte din servicii prestate și care nu sunt rambursabile,
- rezervarea dumneavoastră include servicii suplimentare ale companiei aeriene care nu sunt rambursabile în conformitate cu politica, termenii și condițiile sale,
- rezervarea dumneavoastră include servicii suplimentare, a căror rambursare este efectuată separat de compania aeriană, astfel că fondurile vă vor fi returnate în mai multe tranșe,
- rezervarea dumneavoastră include bilete pentru mai mulți pasageri, iar compania aeriană efectuează rambursările separat pentru fiecare pasager,
- doar o parte din rezervarea dumneavoastră a fost anulată (dacă au existat bilete separate pentru zboruri).

Când veți primi rambursarea?

Atât forma, cât și momentul în care veți primi rambursarea **depind exclusiv de compania aeriană**, inclusiv dacă ați achiziționat biletele prin eSky. Din cauza numărului fără precedent de zboruri anulate ca rezultat al pandemiei COVID-19 și introducerii ulterioare a carantinei, timpul de așteptare pentru o decizie din partea companiilor aeriene s-a extins semnificativ.

Clienții eSky sunt informați în mod regulat privind statusul cererilor efectuate, conform informațiilor pe care le primim din partea companiilor aeriene.

Ați găsit informația pe care o căutați în acest articol? [Da](#) | [Nu](#)

