



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2026

Chișinău

cu privire la aprobarea Regulamentului privind codul de conduită în utilizarea sistemelor informatizate de rezervare în transportul aerian

În temeiul art. 6 lit. h) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 252, art. 412), cu modificările ulterioare, și al art. 6 alin. (3) lit. a) din Codul aerian al Republicii Moldova nr. 301/2017 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 1-6, art. 2), cu modificările ulterioare,

Prezenta hotărâre transpune Regulamentul (CE) nr. 80/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind un cod de conduită pentru sistemele informatizate de rezervare și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 2299/89 al Consiliului, CELEX: 02009R0080, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 35 din 4 februarie 2009, așa cum a fost modificat ultima oară prin Regulamentul (UE) 2024/1230 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 aprilie 2024..

1. Se aprobă Regulamentul privind codul de conduită în utilizarea sistemele informatizate de rezervare în transportul aerian (se anexează).
2. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale.
3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la 01 ianuarie 2028.

PRIM – MINISTRU

Contrasemnează:

**Viceprim-ministru ministru al
infrastructurii și dezvoltării regionale**

Vladimir BOLEA

REGULAMENTUL
privind codul de conduită în utilizarea sistemelor informatizate de rezervare în
transportul aerian

Capitolul I
DOMENIUL DE APLICARE ȘI NOȚIUNI

1. Prezentul Regulament stabilește principiile și cerințele aplicabile sistemelor informatizate de rezervare (în continuare – SIR) utilizate pentru distribuția serviciilor de transport aerian în Republica Moldova.

2. Prezentul Regulament se aplică tuturor sistemelor informatizate de rezervare oferite spre utilizare sau utilizate pe teritoriul Republicii Moldova, în măsura în care acestea includ produse de transport aerian.

3. Prezentul Regulament se aplică produselor de transport feroviar numai în cazul în care acestea sunt incluse alături de produsele de transport aerian pe afișajul principal al unui SIR.

4. Prezentul Regulament nu se aplică sistemelor de rezervare utilizate exclusiv de un singur transportator aerian sau operator de transport feroviar pentru vânzarea directă a propriilor servicii.

5. În sensul Regulamentului se aplică următoarele noțiuni:

5.1. *abonat* – persoană juridică, alta decât un transportator participant, care folosește un SIR, în temeiul unui contract cu un vânzător de sistem, în scopul efectuării de rezervări pentru produse de transport aerian și produse conexe în numele unui client;

5.2. *afișaj principal* - un afișaj neutru și complet de date privind serviciile de transport între perechi de orașe, pe o perioadă determinată de timp;

5.3. *bilet* - un document valabil care dă dreptul la transport sau un echivalent al acestuia într-un alt format decât cel de hârtie, eliberat sau autorizat de transportatorul aerian, operatorul de transport feroviar sau de un agent autorizat;

5.4. *comision de rezervare* - prețul care trebuie plătit de către transportatorii aerieni vânzătorilor de sistem pentru serviciile oferite de SIR.;

5.5. *control* - o relație constituită prin drepturi, contracte sau orice alte mijloace care, fie separat, fie combinate și având în vedere considerentele de drept sau de fapt implicate, conferă posibilitatea exercitării unei influențe decisive asupra unei întreprinderi, în special prin:

5.5.1 dreptul de proprietate sau dreptul de a utiliza toate sau o parte din activele unei întreprinderi;

5.5.2 drepturile sau contractele care conferă o influență decisivă asupra componenței, votării sau deciziilor organelor unei întreprinderi;

5.6. *vânzător de sistem* - persoană juridică și filialele sale care este (sunt) responsabilă (responsabile) de operarea și comercializarea unui SIR;

5.7. *mijloace de distribuție* - mijloacele puse la dispoziție de un vânzător de sistem pentru comunicarea informațiilor privind orarele, locurile disponibile, tarifele și serviciile conexe ale transportatorilor aerieni și operatorilor de transport feroviar, precum și pentru efectuarea rezervărilor și/sau emiterea biletelor și a altor servicii conexe;

5.8. *participație la capital cu drepturi sau prin reprezentare în cadrul consiliului de administrație, al consiliului de supraveghere sau al oricărui alt organ de conducere al unui vânzător de sistem* - orice drept care conferă influență asupra organelor de conducere ale vânzătorului de sistem;

5.9. *produs combinat* - combinație prestabilită de servicii de transport cu alte servicii care nu sunt auxiliare transportului, oferite spre vânzare la un preț global;

5.10. *produs de transport* - transportul unui pasager între două aeroporturi sau gări feroviare;

5.11. *curse regulate* – serie de zboruri aferente operațiunilor de transport aerian comercial care prezintă cumulativ următoarele caracteristici:

5.11.1 la fiecare zbor sunt puse la dispoziția publicului, pentru achiziționare individuală (fie direct de la transportatorul aerian, fie de la agenții săi autorizați), locuri și/sau capacitate de transport de marfă și/sau poștă;

5.11.2 sunt operate astfel încât să deservescă traficul aerian între aceleași două sau mai multe aeroporturi:

- conform unui orar publicat; sau

- cu o regularitate sau frecvență a zborurilor care să constituie o serie sistematică evidentă;

5.12. *sistem informatizat de rezervare sau „SIR”* - sistem informatizat care conține informații despre, printre altele, orarele de zbor, locurile disponibile și tarifele mai multor transportatori aerieni, oferind sau nu posibilitatea de a efectua rezervări sau de a emite bilete, în măsura în care aceste servicii sunt puse parțial sau integral la dispoziția abonaților;

5.13. *tarife* - prețurile pe care pasagerii trebuie să le achite transportatorilor aerieni, operatorilor de transport feroviar, agenților acestora sau altor vânzători de bilete pentru transportul propriu prin intermediul serviciilor aeriene, precum și condițiile de aplicare a acestor prețuri, inclusiv remunerația și condițiile oferite agenților și altor servicii auxiliare;

5.14. *transportator asociat* - orice transportator aerian sau operator de transport feroviar care, direct sau indirect, singur sau în asociere cu alții, controlează sau participă la capital cu drepturi sau prin reprezentare în cadrul consiliului de administrație, al consiliului de supraveghere sau al oricărui alt organ de conducere al unui vânzător de sistem, precum și orice transportator aerian sau operator de transport feroviar asupra căruia exercită un control;

5.15. *transportator participant* - un transportator aerian sau un operator de transport feroviar care deține un contract cu un vânzător de sistem pentru distribuția unor produse de transport aerian prin intermediul unui SIR.

Capitolul II

NORME DE CONDUITĂ PENTRU FURNIZORII DE SISTEME

Secțiunea 1

Relația cu furnizorii de servicii de transport

6. Un vânzător de sistem:

6.1 nu impune condiții inechitabile și/sau nejustificate în niciun contract încheiat cu un transportator participant și nu solicită acceptarea unor condiții suplimentare care, prin natura lor sau conform uzanțelor comerciale, nu au nicio legătură cu utilizarea SIR-ului său;

6.2 nu condiționează participarea unui transportator participant la SIR-ul său de neparticiparea acestuia la un alt sistem în același timp și nu interzice utilizarea liberă a sistemelor de rezervare alternative, cum ar fi propriul sistem de rezervare prin Internet și centrele de apel.

7. Un vânzător de sistem încarcă și procesează datele furnizate de transportatorii participanți cu aceeași atenție și promptitudine, sub rezerva constrângerilor impuse numai de metodele de încărcare alese de fiecare transportator participant în parte.

8. Un vânzător de sistem face publice, cu excepția cazului în care acest fapt este făcut public în alt mod, existența și ponderea vreunei participații directe sau indirecte a unui transportator aerian sau a unui operator de transport feroviar la capitalul unui vânzător de sistem sau ale vreunei participații a unui vânzător de sistem la capitalul unui transportator aerian sau al unui operator de transport feroviar.

Subsecțiunea 1

Mijloace de distribuție

9. Un vânzător de sistem nu rezervă proceduri speciale de încărcare și/sau procesare a datelor sau orice alt mijloc de distribuție, sau orice modificări aduse acestora, unuia sau mai multora dintre transportatorii săi participanți, inclusiv transportatorilor asociați. Vânzătorul de sistem oferă tuturor transportatorilor participanți informații referitoare la modificările aduse mijloacelor sale de distribuție și procedurilor sale de încărcare/procesare.

10. Un vânzător de sistem se asigură că mijloacele sale de distribuție sunt separate, cel puțin prin intermediul programelor informatice și într-o manieră clară și verificabilă, de inventarul privat al oricărui transportator, precum și de mijloacele de gestionare și de comercializare ale acestuia.

Subsecțiunea a 2-a

Afișaje

11. Un vânzător de sistem oferă un afișaj principal sau afișaje principale pentru fiecare tranzacție efectuată prin intermediul SIR-ului său și introduce integral, de o manieră neutră, în mod nediscriminatoriu și imparțial datele furnizate de transportatorii participanți. Criteriile folosite pentru ordonarea zborurilor nu se bazează pe nici un factor legat, direct sau indirect, de identitatea transportatorului și se aplică în mod nediscriminatoriu tuturor transportatorilor participanți. Afișajul sau afișajele principale nu induc în eroare utilizatorii, sunt ușor accesibile și respectă normele prevăzute în Anexa nr. 1.

12. În ceea ce privește informațiile furnizate de un SIR utilizatorului, abonatul utilizează un afișaj neutru în conformitate cu pct. 11, cu excepția cazului în care este necesar un alt afișaj pentru a da curs preferințelor utilizatorului.

13. Zborurile efectuate de transportatori aerieni care fac obiectul unei interdicții de operare în temeiul HG nr. 780/2018 trebuie să fie indicate în mod clar și specific pe afișaj.

14. Vânzătorul de sistem introduce un simbol specific pe afișajul SIR, pe care utilizatorii să îl poată identifica, în scopul informării cu privire la identitatea transportatorului aerian, în conformitate cu prevederile Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 780/2018.

15. Prezenta Secțiune nu se aplică unui SIR folosit de un transportator aerian, un operator de transport feroviar sau un grup de transportatori aerieni sau operatori de transport feroviar, la sediul său/lor, ghișeele lor de vânzare sau pe propriile pagini de Internet identificate ca atare.

Secțiunea 2

Relația cu abonații

16. Un vânzător de sistem nu impune condiții inechitabile și/sau nejustificate într-un contract încheiat cu un abonat, cum ar fi impunerea unei interdicții abonatului de a se abona sau de a utiliza un alt sistem, solicitarea acceptării unor condiții suplimentare care nu au nicio legătură cu abonarea la SIR-ul său, sau impunerea unei obligații de a accepta o ofertă de echipament tehnic sau programe informatice.

17. În cazul în care abonatul este o întreprindere autonomă cu mai puțin de 50 de angajați și a cărei cifră de afaceri anuală și/sau bilanț anual nu depășește 10 milioane lei/MDL, acesta poate denunța contractul cu furnizorul de sistem, cu respectarea unui preaviz de maximum trei luni, care nu poate expira mai devreme de sfârșitul primului an de executare a contractului. Într-o asemenea situație, furnizorul de sistem nu este îndreptățit să recupereze mai mult decât costurile direct legate de denunțarea contractului.

Capitolul III

SUPORTURI DE DATE CARE CONȚIN INFORMAȚII COMERCIALE (MIDT)

18. Orice informații comerciale și informații referitoare la rezervări și vânzări pot fi făcute publice de vânzătorii de sisteme cu condiția ca aceste informații să fie oferite cu aceeași promptitudine și în mod nediscriminatoriu tuturor transportatorilor participanți, inclusiv transportatorilor asociați. Informațiile pot și, la cerere, trebuie să acopere toți transportatorii participanți și/sau abonații.

19. Transportatorii participanți nu folosesc astfel de date pentru a influența alegerea abonatului.

20. În cazul în care aceste date sunt rezultatul utilizării mijloacelor de distribuție ale unui SIR de către un abonat, acestea nu includ identificarea directă sau indirectă a respectivului abonat, cu excepția cazului în care abonatul și vânzătorul de sistem cad de acord asupra condițiilor de utilizare corespunzătoare a unor astfel de date. Această condiție se aplică și în cazul în care vânzătorii de sisteme pun la dispoziția oricărei alte părți astfel de informații pentru a fi folosite de partea respectivă în alte scopuri decât pentru reglarea facturilor.

21. Acordurile între abonați și furnizori de SIR privind MIDT sunt publice.

22. Transportatorii participanți, precum și intermediarii care gestionează datele, se asigură că datele pe care le furnizează unui SIR sunt exacte și că permit vânzătorului de sistem să respecte normele prevăzute în anexa nr 1.

Capitolul IV

NORME SPECIFICE PENTRU TRANSPORTATORII ASOCIAȚI

23. Un transportator asociat nu poate trata în mod discriminatoriu un SIR concurent, sub rezerva reciprocității la care se face referire la pct. 24, prin refuzul de a-i furniza acestuia, la cerere și cu aceeași promptitudine, aceleași informații privind orarele, tarifele și locurile disponibile ale propriilor sale produse de transport, ca și cele pe care le furnizează și propriului său SIR sau prin refuzul de a distribui produsele sale de transport prin intermediul unui alt SIR, sau prin refuzul de a accepta sau de a confirma cu aceeași promptitudine o rezervare făcută printr-un SIR concurent pentru orice produs de transport care este distribuit prin propriul său SIR. Transportatorul asociat este obligat să accepte și să confirme numai acele rezervări care sunt conforme cu tarifele și condițiile sale.

24. Un SIR concurent nu poate refuza să stocheze date cu privire la orare, tarife și locuri disponibile pentru serviciile de transport furnizate de un transportator asociat și încarcă și prelucrează datele cu aceeași atenție și promptitudine ca aceea acordată celorlalți clienți și abonați ai săi de pe oricare piață, sub rezerva constrângerilor impuse numai de metoda de încărcare aleasă de fiecare transportator în parte.

25. Transportatorul asociat nu este obligat să accepte orice costuri aferente, cu excepția costurilor de reproducere a datelor care urmează să fie furnizate și a costurilor pentru rezervările acceptate.

Comisionul de rezervare plătitibil unui SIR pentru o rezervare acceptată făcută în conformitate cu pct. 24 corespunde comisionului încasat de același SIR de la alți transportatori participanți pentru tranzacții echivalente.

26. Un transportator asociat nu favorizează, direct sau indirect, propriul său SIR, asociind utilizarea de către un abonat a unui anumit SIR cu primirea unui comision sau cu alte măsuri stimulative sau disuasive pentru vânzarea produselor sale de transport.

27. Un transportator asociat nu favorizează, direct sau indirect, propriul său SIR solicitând utilizarea de către un abonat a unui anumit SIR pentru vânzarea sau emiterea de bilete pentru orice produse de transport pe care le furnizează direct sau indirect.

Capitolul V

PRELUCRAREA, ACCESAREA ȘI STOCAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

28. Datele cu caracter personal culese în cadrul activităților unui SIR în scopul efectuării de rezervări sau emiterii de bilete pentru produsele de transport sunt prelucrate doar într-un mod compatibil cu aceste scopuri. În ceea ce privește prelucrarea acestor date, un vânzător de sistem este considerat a fi operator de date în conformitate cu prevederile Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

29. Datele cu caracter personal sunt prelucrate doar în măsura în care prelucrarea este necesară pentru executarea unui contract la care persoana vizată este parte contractantă sau pentru a da curs unor solicitări din partea persoanei vizate înainte de încheierea unui contract.

30. În cazul în care este vorba de categorii speciale de date, datele respective sunt prelucrate numai dacă persoana vizată și-a exprimat consimțământul în mod explicit în acest scop, în conformitate cu prevederile Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, acționând în cunoștință de cauză.

31. Informațiile deținute de vânzătorul de sistem privind rezervările individuale identificabile sunt stocate offline în termen de șaptezeci și două de ore de la finalizarea ultimei etape a rezervării individuale și sunt distruse în interval de trei ani. Accesul la aceste date este permis doar din motive legate de un diferend privind facturarea.

32. Datele comerciale, datele referitoare la rezervări și la vânzări prezentate de un vânzător de sistem nu conțin niciun element de identificare directă sau indirectă a persoanelor fizice sau, după caz, a organizațiilor sau companiilor pe care le reprezintă.

33. La cerere, abonatul este obligat să informeze utilizatorul cu privire la numele și adresa vânzătorului de sistem, scopul prelucrării datelor, durata conservării datelor cu caracter personal și mijloacele pe care le are la dispoziție persoana la care se referă datele pentru a-și exercita drepturile de acces la date.

34. Persoana la care se referă datele are acces gratuit la datele sale cu caracter personal, indiferent dacă acestea sunt stocate de vânzătorul de sistem sau de abonat.

35. Drepturile prevăzute în prezentul Capitol sunt complementare celor din Legea nr. 195/2024 în scopul menționat la pct. 1 - 4.

36. Cu excepția cazului în care se prevede altfel, se aplică prevederile Legii nr. 195/2024. În cazul în care nu se aplică dispozițiile specifice de la prezentul Capitol privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul activităților unui SIR, prezentul regulament nu aduce atingere dispozițiilor Legii nr. 195/2024, nici dispozițiilor naționale adoptate în temeiul acesteia și nici dispozițiilor acordurilor internaționale la care Republica Moldova este parte.

37. În cazul în care un vânzător de sistem operează bazele de date în calități diferite, cum ar fi în calitate de SIR sau de gazdă pentru companiile aeriene, se impune adoptarea de măsuri tehnice și organizatorice pentru a se evita eludarea normelor privind protecția datelor prin interconectarea bazelor de date și pentru a garanta că datele cu caracter personal sunt accesibile numai în scopul specific pentru care au fost culese.

NORME APLICABILE AFIŞAJELOR PRINCIPALE

1. În cazul în care preţurile figurează în cadrul afişajului principal şi/sau a ordonării în funcţie de preţuri, acestea trebuie să includă tarifele şi toate taxele, impunerile, suprataxele şi comisioanele care trebuie achitate transportatorului aerian sau operatorului de transport feroviar, care nu pot fi evitate şi care sunt previzibile la momentul când figurează pe afişaj.

2. În ceea ce priveşte includerea în cadrul afişajului principal, nu trebuie să existe nicio discriminare între aeroporturile sau gările feroviare care deserveşc acelaşi oraş la constituirea şi selectarea produselor de transport între anumite perechi de oraşe, dacă acestea există.

3. Zborurile, altele decât serviciile aeriene regulate, trebuie să fie clar identificate. Un consumator are dreptul să beneficieze, la cerere, de un afişaj principal limitat la serviciile regulate sau la cele neperiodice.

4. Zborurile cu escale trebuie clar identificate.

5. În cazul în care zborurile sunt operate de un transportator aerian altul decât cel indicat prin codul de identificare a transportatorului, operatorul de transport care asigură efectiv zborul trebuie să fie clar identificat. Această cerinţă se aplică în toate cazurile, cu excepţia aranjamentelor ad-hoc pe termen scurt.

6. Informaţiile privind produsele combinate nu sunt incluse în afişajul principal.

7. La alegerea abonatului, opţiunile de călătorie de pe afişajul principal sunt ordonate în funcţie de tarife sau în următoarea ordine:

- (i) opţiuni de călătorie non-stop ordonate în funcţie de ora plecării;
- (ii) toate celelalte opţiuni de călătorie ordonate în funcţie de durata totală a călătoriei.

8. Cu excepţia cazului de la punctul 10, nicio opţiune de călătorie nu este afişată mai mult de o dată în orice afişaj principal.

9. În cazul în care opţiunile de călătorie sunt ordonate în conformitate cu punctul 7 subpunctele (i) şi (ii) şi în cazul în care pe SIR sunt oferite servicii feroviare pentru aceeaşi pereche de oraşe, pe primul ecran al afişajului principal trebuie să fie prezentat cel puţin cel mai bine plasat serviciu feroviar sau serviciu aerian-feroviar, dacă acestea există.

10. În cazul în care transportatorii aerieni operează în conformitate cu un acord de partajare a codurilor, fiecare dintre transportatorii aerieni în cauză – nu mai mult de doi – poate figura separat pe afişaj cu codul său de identificare individual. În cazul în care sunt implicaţi mai mult de doi transportatori aerieni, transportatorul care asigură în mod efectiv zborul îi desemnează pe cei doi transportatori.