Anexa nr. 1
la Ordinul nr. 146
din 20.06.2019 r.

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

LISTA DE VERIFICARE
nr. 1
cerințe generale privind prestarea serviciilor

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

_____

_____

_____

II. Persoana și obiectul supuse controlului:
Denumirea persoanei

_____

Sediul juridic, cod fiscal

_____

_____

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia

_____

_____

Unitatea structurală/funcțională supusă controlului (denumirea)

_____

Alte date caracteristice ale unității (după caz) _____

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

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

IV. Lista de întrebări

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

[1]În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiași control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.
[2]Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului.

3.	Este afişat la vedere adresa şi numărul de telefon al autorităţii abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor?	Art. 25 alin. (12) Legea nr. 105/2003					5
4.	Este afişată la vedere informaţia despre obligativitatea prezenţei bonului de casă sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului?	Art. 25 alin. (12) Legea nr. 105/2003					5
5.	Persoana supusă controlului dispune de Registru de reclamaţii şi este afişat la un loc vizibil şi accesibil pentru consumatori?	Art. 9 lit. g) şi 10 lit. h) Legea nr. 105/2003					8
6.	Sunt înregistrate petiţiile consumatorilor în registrul de reclamaţii şi sunt examinate în termenii stabiliţi?	Art. 9 lit. g), j) şi 10 lit. h) Legea nr. 105/2003; pct.1 HG nr. 1141/2006					8
7.	Sunt oferite toate informaţiile referitor la produsele/serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoţire, precum şi contractele încheiate în limba de stat sau în limba de stat şi una din limbile de circulaţie internaţională?	Art. 25 alin. (6) Legea nr. 105/2003					7
8.	Este indicat la vedere şi într-o formă clară şi explicită tariful serviciului prestat?	Art. 25 alin. (10) Legea nr. 105/2003					10
9	În zona de înregistrare a pasagerilor este afişat un anunţ lizibil constând din următorul text imprimat cu caractere clare şi vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puţin doua ore, solicitaţi la ghişeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensaţie şi asistenţă. " ?	p.37 Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012					15
10	Operatorul aerian dispune de comunicate în formă scrisă sau alte mijloace alternative pentru persoanele nevăzătoare sau cu vedere redusă în care sunt precizate normele de compensare şi asistenţă în conformitate cu dispoziţiile Hotărârii de Guvern nr. 836 din 08.11.2012 care urmează a fi prezentate fiecărui pasager care este afectat de o întârziere de cel puţin două ore, i-a fost refuzată îmbarcarea sau i s-a anulat zborul?	p. 38 – 39 Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012					15
11	Operatorul aerian dispune de comunicate în formă scrisă sau alte	p. 38, p. 42 Hotărârea de					15

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

V. Punctajul pentru evaluarea riscului:

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

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor:

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

VII. Lista actelor normative relevante:

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

Întocmită la data de _____

Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:

_____ _____ _____

(Nume, prenume) *(Semnătura)* *(Data aducerii la cunoștință)*

_____ _____ _____

(Nume, prenume) *(Semnătura)* *(Data aducerii la cunoștință)*

Anexa nr. 2
la Ordinul nr. 146
din 20.06.2019 r.

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

LISTĂ DE VERIFICARE
nr. 2
comerțul electronic

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

_____

_____

_____

II. Persoana și obiectul supus controlului:

Denumirea persoanei _____

Sediul juridic, cod fiscal _____

_____

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia _____

_____

Unitatea structurală/funcțională supusă controlului (denumirea) _____

Sediul unității structurale/funcționale _____

Alte date caracteristice ale unității (după caz) _____

III. Informații despre persoana supusă controlului necesare pentru evaluarea riscului[1]:

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

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

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

IV. Lista de întrebări

Nr. d./o	**Întrebări**	**Referința legală**	**Conformitate**			**Comentarii**	**Pondere**
			Da	**Nu**	**N/c**		
1.	Furnizorul de servicii asigură accesul ușor, direct și permanent la următoarea informație autentică despre sine în format electronic, în limba română: - denumirea completă, inclusiv forma de organizare juridică – în cazul persoanei juridice; numele și prenumele – în cazul persoanei fizice înregistrate în calitate de întreprinzător individual ?	Art. 12 alin. (1) lit. a) Legea nr. 284/2004					15

2.	- numărul de identificare de stat (IDNO) al persoanei juridice sau al întreprinzătorului individual, codul TVA ?	Art. 12 alin. (1) lit. b) şi f) Legea nr. 284/2004					15
3.	- adresa juridică, adresa poştală, adresa de poştă electronică a persoanei, numărul telefonului de contact ?	Art. 12 alin. (1) lit. c) Legea nr. 284/2004					15
4.	- numărul şi termenul de valabilitate a autorizărilor (în cazul în care pentru efectuarea activităţii este necesară autorizare), precum şi denumirea autorităţii administraţiei publice ce a eliberat autorizaţia ?	Art. 12 alin. (1) lit. d) Legea nr. 284/2004					10
5.	- datele privind condiţiile expedierii, precum şi preţurile serviciilor destinate vânzării, tarifele serviciilor ce vor fi prestate?	Art. 12 alin. (1) lit. g) Legea nr. 284/2004					15
6.	- preţurile serviciilor, care trebuie indicate cu precizarea reducerilor, includerii sau neincluderii în preţuri şi tarife a impozitelor?	Art. 12 alin. (1) lit. h) Legea nr. 284/2004					15
7.	- includerea sau neincluderea în preţuri şi tarife a cheltuielilor de livrare şi/sau a altor cheltuieli, precum şi valoarea acestora, dacă este cazul?	Art. 12 alin. (1) lit. i) Legea nr. 284/2004					15
8.	- numărul telefonului de contact şi adresa paginii web oficiale ale Agenţiei pentru protecţia consumatorilor şi supravegherea pieţei?	Art. 12 alin. (1) lit. j) Legea nr. 284/2004					10
9.	- termenele de plată?	Art. 12 alin. (1) lit. k) Legea nr. 284/2004					15
10.	- perioada de valabilitate a ofertei şi a preţului?	Art. 12 alin. (1) lit. l) Legea nr. 284/2004					15
11.	Furnizorul şi/sau intermediarul în comerţul electronic încheie contracte cu destinatarii serviciilor: - sub formă de contract electronic, cu utilizarea semnăturii electronice şi documentul electronic? sau - sub altă formă, cu utilizarea mijloacelor electronice?	Art. 6 alin. (1) lit. a) şi b) nr. 284/2004; Legea nr. 91/2014					10
12.	Este pusă la dispoziţia destinatarului serviciilor, înainte de a plasa comanda, următoarele informaţii, formulate clar, neechivoc şi într-un limbaj accesibil: a) etapele tehnice care trebuie urmate pentru a încheia contractul; b) dacă contractul, odată încheiat, va fi stocat sau nu va fi stocat de către furnizorul de servicii şi dacă va fi accesibil sau nu va fi accesibil; c) mijloacele tehnice pe care furnizorul de servicii le pune la dispoziţie	Art. 21 alin. (3) lit. a)-f) Legea nr. 284/2004					10

	destinatarului serviciilor pentru identificarea şi corectarea erorilor survenite la introducerea datelor înainte de plasarea comenzii; d) limbile în care se poate încheia contractul; e) codurile de conduită relevante la care furnizorul de servicii subscrie, precum şi informaţii despre modul în care aceste coduri pot fi consultate prin mijloace electronice;						
13.	Se respectă cerinţele privind comunicările comerciale: a)persoana în numele căreia sunt făcute este clar identificabilă? b) ofertele promoţionale, precum reducerile, premiile şi cadourile, sunt clar identificabile, iar condiţiile care trebuie îndeplinite pentru obţinerea lor sunt clar prezentate şi accesibile? c) competiţiile şi jocurile promoţionale sunt clar identificabile, iar condiţiile de participare sunt clar prezentate şi accesibile?	Art. 22 alin. (2) lit. a)-e) Legea nr. 284/2004					15
14.	Este afişat la vedere adresa şi numărul de telefon al autorităţii abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor?	Art. 25 alin. (12) Legea nr. 105/2003					5
15.	În zona de înregistrare a pasagerilor on line este afişat un anunţ lizibil constând din următorul text cu caractere clare şi vizibile „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puţin doua ore, solicitaţi la ghişeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensaţie şi asistenţă. ”?	p.37 Hotărârea de Guvern nr. 836 din 08.11.2012					15

V. Punctajul pentru evaluarea riscului

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

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor

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

VII. Lista actelor normative relevante:

Nr. d/o	Indicativul	Titlul
1.	Legea nr. 284-XV din 22.07.2004	Privind comerțul electronic
2.	Legii nr. 91/2014	Privind semnătura electronică şi documentul electronic
	Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2012	Pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea şi asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor
4	Legea nr. 105-XV din 13.03.2003	Privind protecția consumatorilor

Întocmită la data de _____

Semnătura inspectorilor prezenți la realizarea controlului:

_____	_____	_____
(Nume, prenume)	*(Semnătura)*	*(Data aducerii la cunoştință)*
_____	_____	_____
(Nume, prenume)	*(Semnătura)*	*(Data aducerii la cunoştință)*