Права пассажиров

Ваши права при отказе в посадке, отмене или задержке рейса согласно постановлению Правительства Республики Молдова № 836/2012.

На какие рейсы распространяются эти права

Эти права предусмотрены постановлением Правительства Республики Молдова № 836/2012. Они распространяются на рейсы, вылетающие из Молдовы, и на рейсы из другой страны в Молдову, если рейс выполняет молдавский авиаперевозчик. Для рейсов в Молдову действует исключение, если вы уже получили предусмотренные выплаты и помощь в стране вылета.

Как правило, у вас должно быть подтверждённое бронирование. Если рейс не отменён, нужно явиться на регистрацию в указанное перевозчиком, туроператором или турагентом время. Если время регистрации письменно не указано, явитесь не позднее чем за 45 минут до опубликованного времени вылета. Положение также распространяется на пассажиров, которых перевозчик, туроператор или турагент перевёл на другой рейс.

Положение исключает бесплатные и льготные билеты по тарифам, недоступным широкой публике. Билеты, выданные в рамках программы лояльности или другой коммерческой программы, подпадают под его действие.

Отказ в посадке

Если авиакомпания ожидает, что не сможет посадить всех пассажиров с подтверждённым бронированием, она сначала ищет добровольцев, готовых уступить места. Добровольцы получают согласованное с авиакомпанией вознаграждение и право выбрать возврат стоимости билета или перелёт по другому маршруту.

Если при соблюдении условий перевозки вам отказали в посадке против вашей воли, авиакомпания незамедлительно выплачивает положенную компенсацию, предоставляет необходимую помощь и предлагает выбор между возвратом стоимости билета и перелётом по другому маршруту. При обоснованном отказе по состоянию здоровья, по соображениям безопасности или из-за ненадлежащих проездных документов эти правила об отказе в посадке не применяются.

Отмена рейса

Если рейс отменён, авиакомпания сообщает о доступных вариантах и предлагает выбрать возврат стоимости билета или перелёт по другому маршруту. Во время ожидания вы также имеете право на предусмотренную Положением помощь.

Право на компенсацию зависит от того, когда вас уведомили об отмене и какой рейс предложили взамен. Компенсация не полагается, если об отмене сообщили за 14 дней или раньше. Если об отмене сообщили за 7–14 дней, действует исключение при условии, что предложенный рейс позволяет вылететь не более чем на два часа раньше и прибыть менее чем на четыре часа позже исходного расписания. Если об отмене сообщили менее чем за семь дней, предложенный рейс должен вылетать не более чем на один час раньше и прибывать менее чем на два часа позже исходного расписания.

Авиакомпания вправе не выплачивать компенсацию, если докажет, что отмену вызвали исключительные обстоятельства, которых нельзя было избежать даже при принятии всех

возможных мер. Право на возврат или другой маршрут и предусмотренную помощь сохраняется. Авиакомпания также должна подтвердить, когда пассажиру сообщили об отмене.

Задержка рейса

Право на питание, напитки и связь зависит от ожидаемой задержки вылета и расстояния. Для рейсов до 1 500 км включительно помощь предоставляется при задержке от двух часов, для рейсов свыше 1 500 км и до 3 500 км включительно — от трёх часов, а для более дальних рейсов — от четырёх часов. Если вылет ожидается как минимум на сутки позже первоначального времени, авиакомпания также предоставляет размещение и трансфер в предусмотренных Положением случаях.

При задержке на пять часов или более вы можете отказаться от продолжения поездки и выбрать возврат стоимости билета на условиях, указанных ниже.

Пункт 17 Положения, утверждённого Постановлением Правительства № 836/2012, устанавливает право на компенсацию за задержку на условиях главы V. Согласно разъяснениям ААС, если вы прибываете в конечный пункт назначения как минимум на 3 часа позже запланированного времени прибытия, у вас может возникнуть право на компенсацию с учётом применимых условий и исключений, установленных законом.

Помощь во время ожидания

В предусмотренных Положением случаях авиакомпания бесплатно предоставляет питание и напитки соразмерно времени ожидания, два телефонных звонка и возможность отправить сообщения по электронной почте, факсу или телексу. Если необходимо остаться на одну или несколько ночей или продлить пребывание, авиакомпания предоставляет размещение и транспорт между аэропортом и местом проживания.

Пассажиры с ограниченной подвижностью, их сопровождающие или сертифицированные собаки-помощники, а также дети без сопровождения имеют приоритет при перевозке. При отказе в посадке, отмене или задержке рейса любой продолжительности таким пассажирам и их сопровождающим предоставляется необходимая помощь как можно скорее.

Возврат стоимости билета и перелёт по другому маршруту

Если вы выбрали предусмотренный Положением возврат, авиакомпания возвращает стоимость неиспользованных участков по цене покупки в течение семи дней. Если из-за сбоя поездка утратила смысл для первоначального плана путешествия, возврат также охватывает уже использованные участки. При необходимости авиакомпания предлагает обратный рейс в первоначальный пункт отправления при первой возможности.

При отмене рейса или отказе в посадке против вашей воли вместо возврата можно выбрать перелёт в конечный пункт назначения на сопоставимых условиях при первой возможности или в удобную для вас более позднюю дату при наличии мест. Если авиакомпания предлагает другой аэропорт, обслуживающий тот же город или регион, она оплачивает проезд до первоначального аэропорта или до другого согласованного близлежащего пункта.

Размер компенсации и способы выплаты

Если вам полагается компенсация, её размер составляет 250 евро для рейсов до 1 500 км включительно, 400 евро для рейсов свыше 1 500 км и до 3 500 км включительно и 600 евро для более дальних рейсов. Выплата производится в молдавских леях по курсу Национального

банка Молдовы на дату выплаты. Для определения расстояния используется кратчайший маршрут по дуге большого круга.

Если предложен альтернативный рейс, авиакомпания вправе уменьшить компенсацию на 50 процентов при условии, что опоздание в конечный пункт назначения не превышает двух, трёх или четырёх часов соответственно для этих категорий расстояния.

Положение предусматривает наличные, электронный банковский перевод, банковское платёжное поручение или банковский чек. Эти способы применяются и к предусмотренному Положением возврату стоимости билета. Ваучер на поездку или другие услуги могут заменить денежную выплату только с вашего письменного согласия.

За размещение в классе выше указанного в билете доплата не взимается. При переводе в более низкий класс авиакомпания возвращает в течение семи дней 30, 50 или 75 процентов цены билета соответственно для этих категорий расстояния.

Письменные уведомления и доступные форматы

В зоне регистрации авиакомпания размещает объявление о том, где можно получить письменную информацию о правах. При отказе в посадке, отмене рейса или задержке на два часа и более авиакомпания предоставляет каждому затронутому пассажиру письменное уведомление о правилах помощи и компенсации и контактные данные авиакомпании для подачи жалобы и Органа гражданской авиации Республики Молдова.

Для незрячих и слабовидящих пассажиров авиакомпания предоставляет информацию подходящим альтернативным способом. Права, предоставленные Положением, действуют независимо от ограничительных условий договора перевозки.

Жалобы и дополнительная информация

Сначала обратитесь в AirPolaris за помощью или для подачи жалобы.

Связаться с AirPolaris

Укажите код бронирования, номер рейса, дату поездки и кратко опишите ситуацию.

Жалобы

claims@airpolaris.com

Орган гражданской авиации Республики Молдова

Если жалоба осталась нерешённой или вы не получили ответ в установленный законом срок, вы можете подать обращение в этот орган. Приложите переписку с AirPolaris.

bd. Dacia 80/3, Chișinău, MD-2026

Подать обращение в ОГА

Телефон для потребителей 022 823 824

www.caa.md

Официальный текст постановления № 836/2012

Информация ОГА о правах пассажиров