Права пасажирів

Ваші права в разі відмови в посадці, скасування чи затримки рейсу відповідно до постанови Уряду Республіки Молдова № 836/2012.

Коли діють ці права

Постанова Уряду Республіки Молдова № 836/2012 поширюється на рейси з Молдови та рейси з третьої країни до Молдови, які виконує молдовський авіаперевізник. Для рейсів до Молдови можливий виняток, якщо в країні відправлення ви вже отримали відповідні виплати або компенсацію, а також допомогу.

Зазвичай потрібно мати підтверджене бронювання та прибути на реєстрацію до часу, зазначеного в письмовому повідомленні. Якщо час не зазначили, потрібно прибути щонайменше за 45 хвилин до запланованого вильоту. У разі скасування рейсу вимога щодо реєстрації не діє. Положення також поширюється на пасажирів, яких авіаперевізник, туроператор або туристична агенція перевели на інший рейс.

Положення поширюється на загальнодоступні тарифи й квитки, видані за програмою лояльності або іншою комерційною програмою. Виняток становлять безкоштовні та пільгові тарифи, недоступні широкому загалу.

Відмова в посадці

Якщо авіаперевізник передбачає, що частині пасажирів доведеться відмовити в посадці, він спочатку шукає добровольців, готових поступитися своїми місцями за погоджену винагороду. Добровольці також отримують передбачений Положенням вибір між відшкодуванням вартості квитка та зміною маршруту.

Якщо вам відмовили в посадці проти вашої волі у випадку, передбаченому Положенням, авіаперевізник має негайно виплатити належну компенсацію, надати допомогу та запропонувати вибір між відшкодуванням вартості квитка та зміною маршруту. Законними підставами для відмови в перевезенні можуть бути стан здоров’я, міркування безпеки польоту чи авіаційної безпеки або невідповідні проїзні документи.

Скасування рейсу

Якщо ваш рейс скасовано, авіаперевізник має пояснити доступні варіанти, надати допомогу та запропонувати вибір між відшкодуванням вартості квитка та зміною маршруту.

Зазвичай вам належить компенсація. Винятки діють, якщо вас повідомили про скасування щонайменше за 14 днів до вильоту або якщо авіаперевізник дотримався таких умов повідомлення та зміни маршруту. Якщо вас повідомили щонайменше за 7 днів, але менш ніж за 14 днів, запропонований виліт має бути не більш ніж на 2 години раніше, а прибуття — менш ніж на 4 години пізніше запланованого часу. Якщо вас повідомили менш ніж за 7 днів, запропонований виліт має бути не більш ніж на 1 годину раніше, а прибуття — менш ніж на 2 години пізніше запланованого часу.

Авіаперевізник також може бути звільнений від виплати компенсації, якщо доведе, що скасування спричинили надзвичайні обставини, яких неможливо було уникнути попри всі можливі заходи. Право на допомогу та відшкодування вартості квитка або зміну маршруту зберігається. Авіаперевізник має довести, чи повідомив він вас про скасування та коли саме.

Затримка рейсу

Ви маєте право на допомогу, якщо очікувана затримка вильоту становить щонайменше 2 години для рейсів до 1 500 км включно, 3 години для рейсів понад 1 500 км і до 3 500 км включно або 4 години для довших рейсів.

Якщо затримка становить щонайменше 5 годин, ви можете обрати відшкодування за підпунктом «a» пункту 22. За потреби воно включає зворотний рейс до початкового пункту відправлення.

Пункт 17 Положення, затвердженого Постановою Уряду № 836/2012, передбачає компенсацію за затримки у випадках, визначених розділом V. За роз'ясненням ААС, якщо ви прибуваєте до кінцевого пункту призначення щонайменше на 3 години пізніше запланованого часу прибуття, ви можете мати право на компенсацію з урахуванням застосовних умов і винятків, передбачених законодавством.

Обслуговування та допомога

Якщо ви маєте право на допомогу, авіаперевізник має надати їжу та прохолодні напої з урахуванням тривалості очікування, а також забезпечити два безкоштовні телефонні дзвінки та можливість безкоштовно надіслати повідомлення телексом, факсом або електронною поштою.

Якщо вам потрібно залишитися на ніч, зокрема коли новий виліт очікується наступного дня, допомога включає проживання в готелі та проїзд між аеропортом і місцем проживання у випадках, передбачених Положенням.

Пасажири з обмеженою мобільністю, особи, які їх супроводжують, або їхні сертифіковані собаки-помічники, а також діти без супроводу мають пріоритет у перевезенні. У разі відмови в посадці, скасування рейсу або затримки будь-якої тривалості пасажири з обмеженою мобільністю, особи, які їх супроводжують, і діти без супроводу мають право якнайшвидше отримати допомогу.

Відшкодування вартості квитка або зміна маршруту

Якщо ви обираєте передбачене Положенням відшкодування, авіаперевізник має здійснити його протягом 7 днів за ціною придбання квитка. Відшкодування охоплює невикористані відрізки подорожі, а також ті, які ви вже подолали, якщо подорож більше не відповідає вашому початковому плану. За потреби авіаперевізник також має якнайшвидше запропонувати зворотний рейс до початкового пункту відправлення.

Якщо Положення дає право на зміну маршруту, ви можете обрати перевезення до кінцевого пункту призначення на зіставних умовах за першої можливості або в зручну для вас пізнішу дату за наявності місць. Якщо авіаперевізник пропонує інший аеропорт, що обслуговує ту саму місцевість, він оплачує проїзд до початково забронюваного аеропорту або до іншого погодженого з вами пункту поблизу.

Компенсація та способи виплати

Якщо вам належить компенсація, її розмір становить еквівалент 250 євро для рейсів до 1 500 км включно, 400 євро для рейсів понад 1 500 км і до 3 500 км включно та 600 євро для довших рейсів. Відстань вимірюється за найкоротшим маршрутом поверхнею Землі. Виплата здійснюється в молдовських леях за курсом Національного банку Молдови на день виплати.

Якщо авіаперевізник пропонує зміну маршруту, він може зменшити компенсацію на 50%, якщо ви прибудете із запізненням не більш ніж на 2, 3 або 4 години відповідно до зазначених вище категорій відстані.

Положення передбачає виплату готівкою, електронним банківським переказом, банківським платіжним дорученням або банківським чеком. Ці способи також застосовуються до відшкодування, передбаченого Положенням. Ваучери на подорож або інші послуги можливі лише за вашою письмовою згодою.

Переведення до вищого класу обслуговування здійснюється без доплати. Якщо авіаперевізник переводить вас до нижчого класу, він має протягом 7 днів відшкодувати 30%, 50% або 75% вартості квитка відповідно до зазначених вище категорій відстані.

Письмові повідомлення та доступні формати

У зоні реєстрації має бути оголошення про те, де можна отримати письмове роз'яснення ваших прав. Якщо вам відмовили в посадці, ваш рейс скасовано або затримано щонайменше на 2 години, ви маєте отримати письмову інформацію про допомогу й компенсацію, зокрема контактні дані авіакомпанії для подання скарг і контактні дані Органу цивільної авіації Республіки Молдова.

Незрячі пасажири та пасажири зі слабким зором мають отримувати інформацію відповідними альтернативними способами. Права, передбачені Положенням, діють незалежно від можливих обмежувальних умов договору перевезення.

Скарги й додаткова інформація

Спочатку зверніться до AirPolaris по допомогу або щоб подати скаргу.

Зв'язатися з AirPolaris

Вкажіть код бронювання, номер рейсу, дату подорожі та коротко опишіть ситуацію.

Скарги

claims@airpolaris.com

Орган цивільної авіації Республіки Молдова

Якщо скаргу не вирішено або ви не отримали відповідь у встановлений законом строк, ви можете подати звернення до цього органу. Додайте листування з AirPolaris.

bd. Dacia 80/3, Chișinău, MD-2026

Подати звернення до органу

Телефон для споживачів 022 823 824

www.caa.md

Офіційний текст постанови № 836/2012

Інформація органу цивільної авіації про права пасажирів (англійською)