



TERMENI ȘI CONDIȚII DE TRANSPORTARE

Valabile din data de 19.02.20

CUPRINS:

1. Definiții;
2. Aplicarea Condițiilor de Transportare;
3. Biletul de călătorie;
4. Tarife, taxe și alte cheltuieli;
5. Rezervări;
6. Înregistrarea și îmbarcarea pasagerilor;
7. Asistența specială, refuzul și limitarea transportului;
8. Bagaje;
9. Orar, rețineri, anularea zborurilor;
10. Rambursarea;
11. Conduita la bordul avionului;
12. Aranjamente pentru servicii suplimentare;
13. Formalități administrative;
14. Raspunderea pentru bagaje;
15. Reclamații;
16. Interpretări;
17. Alegerea jurisdicției.

1. DEFINIȚII

Agent autorizat - agent de vânzări desemnat de transportator cu scopul reprezentării sale în procesul de vânzare a serviciilor pe care le prestează.

Bagaj - bunuri personale de care pasagerul poate avea nevoie în timpul călătoriei. În afara situațiilor în care este specificat altfel, termenul include atât bagajul înregistrat, cât și cel neînregistrat.

Bagajul de cală - bagajul care intră în custodia companiei, din momentul predării până la preluarea acestuia la destinația finală și pentru care s-a emis o etichetă de identificare. Bagajul de cală include orice obiect care a fost cântărit, etichetat și dus în cala aeronavei.

Bagajul de mână - orice alt bagaj în afara celui înregistrat, pentru care pasagerul poartă responsabilitate deplină.

Bilet electronic - documentul de călătorie eliberat de transportatorul aerian sau în numele acestuia, care cuprinde următoarele informații: condițiile de transportare, cupoanele de zbor, numele pasagerului, itinerarul, numărul zborului, data, tariful, taxele, etc.

Check-in - timpul necesar pentru procesarea documentelor de călătorie, etichetarea bagajului de cală și emiterea/predarea cărții de îmbarcare (Boarding Pass).

Chitanța de bagaj - partea din bilet care se referă la transportarea bagajului înregistrat al pasagerului.

Code-sharing – un acord de marketing prin care un transportator aerian își plasează codul de identificare la un zbor operat de un alt transportator aerian și comercializează bilete pentru zborul respectiv.

Codul companiei - cod format din două caractere, care identifică o anumită companie aeriană.

Codul de rezervare - codul numeric format din mai multe cifre și/sau litere, pe care pasagerul sau agentul autorizat l-a obținut la sfârșitul operațiunii de rezervare/emitere a biletului electronic. El este valabil pentru indentificarea pasagerului în sistemul de rezervări pentru zborul solicitat.

Convenție înseamnă oricare dintre următoarele instrumente:

- Convenția pentru Unificarea Anumitor Reguli referitoare la transportul aerian internațional, semnată la Varșovia, la 12 Octombrie 1929 (denumită în cele ce urmează Convenția de la Varșovia);
- Convenția de la Varșovia amendată la Haga la 28 Septembrie 1955;
- Convenția de la Varșovia amendată prin Protocoalele Adiționale Nr.1, 2 și 4 de la Montreal (1975);
- Convenția adițională de la Guadalajara (1961);
- Convenția de la Montreal (1999).

Condițiile Contractului - dispozițiile prevăzute în Biletul Electronic, care includ o trimitere la unele din aceste Condiții generale de transport.

Copil - pasagerul cu vârsta cuprinsă între 2 și 12 ani, căruia i se atribuie loc în avion și care poate beneficia de anumite reduceri în dependență de regula tarifului.

Cupon de zbor - parte din biletul electronic emis de / sau în numele transportatorului, care poartă această mențiune și care trebuie păstrată de pasager pe parcursul călătoriei.

Date cu caracter personal - orice informații cu privire la o persoană fizică identificată sau identificabilă. O persoană fizică identificabilă este persoana care poate fi identificată, în mod direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare (spre exemplu: nume, număr de identificare, date de localizare, identificator on-line), sau prin referire la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

Daună - moartea sau rănirea unui pasager, pierderea sau furtul bagajului de cală, dispariția unor bunuri din conținutul acestuia sau oricare altă pagubă care reiese, sau care are legătură cu transportarea sau alte servicii suplimentare prestate de transportator.

Eticheta de identificare a bagajului - document eliberat de transportator în scopul exclusiv al identificării bagajelor înregistrate.

Euro - unitate valutară adoptată de Comunitatea Europeană în conformitate cu Articolele 207 și 209 din Tratatul de la Roma.

Excedent de bagaj - reprezintă greutatea/dimensiunile bagajului care depășește/depășesc limita maximă admisă și înscrisă în biletul de călătorie al pasagerului.

Forța majoră - situații neobișnuite și imprevizibile, care nu depind de voința sau controlul pasagerului și/sau transportatorului, ale căror consecințe nu ar fi putut să fie evitate, chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile de precauție.

Infant - pasagerul cu vârsta cuprinsă între 0 - 24 de luni, care călătorește în brațele adultului, deoarece nu i se atribuie loc în avion. Un adult poate însoți un singur infant.

Itinerar - reprezintă biletul electronic achiziționat pentru un pasager, care poate include unul sau mai multe segmente de zbor.

Minor neînsoțit (UMNR) - orice persoană cetățean al Republicii Moldova, cu vârsta cuprinsă între 5 și 18 ani, care călătorește neînsoțită de un adult. Minorii neînsoțiți, cetățeni ai altor state decât Republica Moldova, sunt considerate persoanele cu vârsta cuprinsă între 5 și 12 ani.

Pasager - orice persoană care este sau urmează să fie transportată în baza unui document de călătorie, cu excepția membrilor echipajului.

Rambursare involuntară - rambursarea parțială sau totală a unui bilet, cauzată de motive independente de voința pasagerului, menționate în Articolul 10, paragraful 10.3. din prezentele Condiții generale.

Rambursare voluntară - rambursarea parțială sau totală a unui bilet, efectuată în conformitate cu regulile tarifului.

Rezervare - alocarea în avans a unui loc și stabilirea normelor bagajului admisibil.

Site-ul companiei - reprezintă paginile de internet www.hisky.md

Stopover - o întrerupere deliberată a călătoriei, din voința pasagerului, într-un loc situat între locul de plecare și cel de destinație.

Tarif – costurile, taxele și/sau condițiile de transportare publicate de transportatorul aerian.

Transportator - reprezintă compania aeriană HiSky, care a emis biletul de călătorie, precum și toate companiile aeriene care transportă pasagerul și/sau bagajele sale sau care se angajează să presteze orice alt serviciu în legătură cu acest transport.

Zile – zilele calendaristice.

În cazul unei notificări primite de la companie, ziua în care se face aceasta, nu se ia în calcul. Pentru determinarea duratei de valabilitate a Biletului Electronic, se ia în calcul ziua în care începe călătoria.

2. APLICAREA CONDIȚIILOR DE TRANSPORTARE

2.1 Condiții generale

2.1.1 Prezentele Condiții generale de transport sunt condițiile de transport ale companiei HiSky. Ele se aplică oricărui transport de călători și bagaje numai la acele zboruri sau sectoare unde compania HiSky este desemnată ca transportator.

Termenii și Condițiile de Transport înscrise pe Biletul Electronic, Cupoanele de Zbor, Etichetele de Bagaj sau alt document de călătorie acceptat de HiSky, fac parte din Termenii și Condițiile expuse aici.

2.1.2 Prezentele Condiții generale se aplică și în cazul transportării în baza tarifelor reduse, cu excepția situațiilor în care transportatorul stabilește altfel.

2.2 Zborurile charter

În cazul în care transportul se efectuează în baza unui contract charter, prezentele Condiții generale sunt aplicabile numai în măsura în care sunt prevazute în contractul sau acordul de charter.

2.3 Valabilitatea

Transportul aerian este guvernat de Condițiile generale și reglementările tarifare ale transportatorului, valabile la data emiterii biletului sau, în cazul în care această condiție nu poate fi îndeplinită, la data începerii călătoriei pe primul cupon de zbor al biletului.

2.4 Predominarea legilor

Prezentele Condiții generale sunt aplicabile cu excepția prevederilor care contravin tarifelor transportatorului sau unor legi, caz în care predomină acele tarife și legi. Nevalabilitatea vreuneia dintre prevederile Condițiilor generale nu are efect asupra celorlalte.

2.5 Dreptul de întâietate

Cu excepția prevederilor contrare din prezentele Condiții generale, în caz de contradicție între acestea și reglementările transportatorului, predomină prevederile Condițiilor generale.

2.6 Schimbarea condițiilor

Compania HiSky își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile de călătorie, cu notificarea acestor modificări prin publicarea pe website.

3. BILETUL DE CĂLĂTORIE

3.1 Generalități

3.1.1 Biletul constituie dovada încheierii contractului de transport între transportator și pasager.

Compania HiSky va transporta doar pasagerul al cărui nume apare pe biletul electronic. Pasagerul este obligat să dețină documentele necesare în funcție de destinație.

3.1.2 Biletul nu poate fi transmis altei persoane. Dacă un bilet este prezentat de altă persoană decât persoana menționată în bilet, transportatorul nu poartă responsabilitate față de titularul biletului dacă, de bună credință, transportă persoana care prezintă biletul sau îi rambursează contravaloarea acestuia.

3.1.3 Biletul va fi emis numai în baza plății integrale a tarifului aplicabil.

Unele bilete sunt vândute la tarife reduse, care pot fi parțial sau total nerambursabile. Pasagerul trebuie să selecteze acel tarif care corespunde necesităților lui.

3.1.4 Transportul pasagerului nu va fi autorizat decât la prezentarea biletului de călătorie valabil și emis în mod legal, în conformitate cu reglementările transportatorului. Biletul trebuie să conțină cuponul de zbor valabil pentru transportul respectiv.

3.1.5 Pasagerul este responsabil să verifice dacă a primit confirmarea de plată și itinerarul biletului pe adresa de e-mail furnizată, în caz contrar trebuie să fie contactată compania aeriană. HiSky nu își asumă nicio responsabilitate dacă pasagerul se va prezenta la un zbor pentru care nu a primit confirmare și la care, în consecință, i se refuză îmbarcarea.

3.2 Valabilitatea biletului

Un bilet este valabil un an din ziua călătoriei în baza primului cupon de zbor.

Un bilet emis la un tarif special/redus este valabil în termenul și în condițiile prevăzute de reglementările tarifare ale transportatorului.

3.3 Sucesiunea cupoanelor de zbor

3.3.1 Transportatorul onorează cupoanele de zbor în ordinea lor, începând din punctul de plecare menționat în bilet.

Biletul nu va fi onorat la transport și își va pierde valabilitatea dacă toate cupoanele nu vor fi utilizate în ordinea lor conform biletului.

Biletul nu va îndreptăți pasagerul să-și înceapă călătoria în unul din punctele de stopover specificate, atunci când primul cupon de zbor pe un sector internațional nu a fost utilizat.

3.3.2 Pasagerul care dorește să-și schimbe itinerarul, va contacta în prealabil transportatorul. Segmentul de zbor care nu va fi utilizat la solicitarea pasagerului va ramane nerambursabil. În cazul în care pasagerul este nevoit să-și schimbe itinerarul din motive de forță majoră, el va contacta transportatorul cât mai urgent posibil, care va depune eforturi rezonabile pentru a transporta pasagerul la următorul punct de stopover sau la destinație, fără recalcularea tarifului. Transportatorul va acționa în acest fel numai dacă pasagerul este în măsură să furnizeze suficiente dovezi care să ateste cazul de forță majoră.

3.3.3 Fiecare cupon de zbor este valabil pentru transport la clasa specificată, la data și la cursa corespunzătoare rezervării.

3.4 Denumirea transportatorului

Denumirea transportatorului poate figura pe bilet în formă prescurtată.

4 TARIFE, TAXE SI ALTE CHELTUIELI

4.1 Generalități

Tarifele se aplică numai transportării efectuate de la aeroportul de origine la aeroportul de destinație, cu excepția cazului în care se stabilește altfel. Tarifele nu includ serviciile de transport terestru până la/de la aeroport sau între aeroporturi. Tariful pasagerului va fi calculat automat de sistemul de rezervare în conformitate cu tarifele transportatorului valabile la data de plată a biletului electronic, pentru călătoria la data și pe ruta specificate pe acesta.

4.2 Categoriile de tarife

Cele 4 pachete de servicii, oferite de HiSky sunt următoarele:

a) **BASIC***

Cel mai mic tarif disponibil pentru zborul/zborurile alese:

- Check-in on-line gratuit, disponibil cu 24 de ore înainte de data zborului;
- Check-in la aeroport se efectuează contra plată, costul fiind de 10 euro;
- 1 (un) bagaj de mână gratuit de maxim 8 kg, cu dimensiunile 40X30X20 cm;
- Blocarea tarifului este permisă doar pentru 30 de minute;
- Tariful respectiv nu se modifică și nu se rambursează.

b) **CLASSIC***

Tariful dat presupune:

- Check-in on-line gratuit este disponibil cu 24 de ore înainte de data zborului;
- Check-in gratuit în aeroport;
- 1 (un) bagaj de mână gratuit de maxim 8 kg, cu dimensiunile 40X30X20 cm;
- 1 (un) bagaj de cală gratuit de maxim 10 kg, cu dimensiunile 115 cm;
- Blocarea tarifului pentru 6 ore, cu mai puțin de 3 zile înainte de data zborului; pentru 24 de ore cu mai mult de 3 zile înainte de data zborului.
- Modificarea de dată în aceeași clasă de rezervare, înainte de data zborului, se face contra sumei de 50 de euro; în ziua zborului și după – 70 de euro.

c) **PREMIUM***

Tariful dat presupune:

- Check-in on-line gratuit, disponibil cu 24 de ore înainte de data zborului;
- Check-in gratuit în aeroport;
- 1 (un) bagaj de mână gratuit de maxim 8 kg, cu dimensiunile 40X30X20 cm;
- 1 (un) bagaj de cală (Checked bag) gratuit de maxim 20 kg, cu dimensiuni sumare de 158 cm;
- Blocarea gratuită a tarifului pentru 24 de ore, cu mai puțin de 3 zile înainte de data zborului; pentru 36 de ore, cu mai mult de 3 zile înainte de data zborului.
- Modificarea de dată în aceeași clasă de rezervare, înainte de data zborului, se face contra sumei de 30 de euro; în ziua zborului și după – 50 de euro.

d) **PREMIUM PLUS***

Cel mai avantajos tarif disponibil pentru zborul/zborurile alese:

- Check-in on-line gratuit, disponibil cu 24 de ore înainte de data zborului;
- Check-in gratuit în aeroport;
- 1 (un) bagaj de mână gratuit de maxim 8 kg, cu dimensiunile 40X30X20 cm;
- 1 (un) bagaj mare de mână gratuit de maxim 10 kg/115cm și 1 (un) bagaj de cală (Checked bag) gratuit de maxim 20 kg/158cm;
- Posibilitatea de selectare a locului în avion gratuit;
- Blocarea tarifului pentru 24 ore, cu mai puțin de 3 zile înainte de data zborului; pentru 36 de ore, cu mai mult de 3 zile înainte de data zborului.
- Modificarea de dată în aceeași clasă de rezervare înainte de data zborului este gratuită; în ziua zborului și după – 20 de euro;
- Rambursarea gratuită înainte de data zborului.

*Pachetele descrise mai sus sunt disponibile pentru toate zborurile operate de HiSky.

4.3 Tarifele aplicabile

Tarifele aplicabile sunt cele publicate de transportator sau, în lipsa acestora, cele construite în conformitate cu reglementările transportatorului.

Modificarea rutei sau a datelor de călătorie de către pasager poate avea impact asupra tarifului aplicabil. Atunci când tariful perceput nu este tariful aplicabil, diferența va fi, după caz, achitată de către pasager sau rambursată de către transportator.

4.4 Rutele

Cu excepția prevederilor contrare din reglementările transportatorului, tarifele se aplică numai pe rutele publicate pentru aceste tarife.

4.5 Taxele impuse pasagerului

Taxele impuse pasagerului de autoritățile guvernamentale, de orice altă autoritate sau operatorul aeroportuar nu sunt cuprinse în tarifele aplicabile și vor fi achitate de pasageri. În momentul achitării biletului electronic, pasagerul va fi informat de taxele și suprataxele care nu sunt incluse în tarif, majoritatea fiind înscrise separat în biletul electronic.

Aceste taxe se modifică în mod constant, putând fi impuse și după emiterea biletului.

În eventualitatea introducerii unei noi taxe sau a majorării uneia existente și înscrise în bilet, pasagerul va plăti suma aferentă.

4.6 Moneda de plată

Sub rezerva prevederilor legii aplicabile, tarifele și taxele sunt plătibile în toate monedele acceptate de transportator. Atunci când plata se efectuează în altă monedă decât cea în care este publicat tariful, se aplică cursul de schimb stabilit în acest scop de transportator.

4.7 Condiții de plată

Biletul poate fi achitat folosind următoarele modalități de plată:

1. În numerar – la agențiile turistice autorizate de către HiSky pentru emiterea biletelor și chitanțelor electronice.
2. Cu credit card:
 - 2.1 Pe site-ul www.hisky.md, prin serviciul Customer Service al companiei sau la agențiile turistice autorizate și la agențiile online.

Plata pentru biletele de avion poate fi efectuată online, în timpul efectuării rezervării sau printr-un link de plată furnizat de serviciul Customer Service. Sunt acceptate cardurile VISA și MASTERCARD. Tranzacțiile sunt procesate în condiții de securitate maximă.

Cardul poate fi în orice valută internațională. Se acceptă carduri emise de orice bancă din orice țară. Pentru a efectua plata urmează să introduceți datele titularului cardului (acestea pot fi diferite de cele ale pasagerului), numărul, data expirării și codul CVV ale cardului D-voastră. CVV este un cod de securitate din 3 cifre tipărit pe spatele cardului. Numărul apare în zona cu semnătura Dvs., de regulă cu litere înclinate la stânga. Unele carduri nu au tipărit acest cod, în acest caz puteți afla codul apelând pe numărul de telefon indicat pe cardul D-voastră.

În cazul în care plata nu poate fi procesată, Vă rugăm să citiți mesajul de eroare - aici veți găsi detalii despre cauza anulării tranzacției. De regulă, plata nu poate fi procesată din 3 motive:

- Mijloace insuficiente pe card;
- Numărul de card, data de expirare sau codul CVV au fost introduse greșit;
- Cardul nu este încă activat de bancă, sau este blocat.

Pentru a verifica statutul cardului Dvs. - trebuie să sunați la numărul de telefon indicat pe card. Serviciul suport clienți al majorității băncilor lucrează non-stop 24/24.

După procesarea plății documentul de călătorie va fi trimis pe adresa de e-mail introdusă în rezervare. Confirmarea biletului are loc la momentul plății. Mesajul de confirmare va fi expediat pe e-mail în decurs de maximum 15 minute de la efectuarea plății.

4.8 Taxe administrative

Taxele administrative, taxele încasate pentru serviciile speciale, precum și taxele rezultate din modificările biletelor nu sunt rambursabile.

4.9 Plata tarifelor și taxelor

Transportatorul nu este obligat să efectueze transportarea unui pasager sau al bagajului acestuia, dacă tariful aplicat sau taxele datorate de pasager nu au fost plătite.

5 REZERVĂRILE

5.1 Condiții de rezervare

Rezervările sunt efectuate de transportator sau agenții autorizați. Confirmarea rezervărilor se va face în funcție de disponibilitatea de locuri.

O rezervare pentru un anumit zbor este confirmată prin emiterea unui Cod de Confirmare. Această confirmare se va face în scris sau prin e-mail în cazul rezervărilor prin telefon. În cazul rezervărilor prin Internet, Codul de Confirmare va fi afișat pe ecran, la sfârșitul tranzacției.

5.2 Termenul pentru emiterea biletului

Transportatorul poate anula rezervarea fără preaviz, dacă pasagerul nu a achitat biletul în termenul specificat de transportator sau agentul său autorizat.

5.3 Datele cu caracter personal ale pasagerului

5.3.1 Pasagerul recunoaște că a furnizat transportatorului datele sale personale în scopul efectuării rezervărilor, emiterii unui bilet, obținerii unor servicii auxiliare, facilitării procedurilor de graniță și asigurării accesului oficiilor guvernamentale la aceste date.

În acest sens, pasagerul autorizează transportatorul să rețină aceste date și să le transmită oficiilor proprii, agenților autorizați, altor transportatori, furnizorilor de servicii auxiliare sau autorităților guvernamentale, indiferent de țara în care își au sediul.

5.3.2 Datele cu caracter personal sunt prelucrate de către HiSky pentru a fi folosite în următoarele scopuri: încheierea rezervării, cumpărarea și emiterea biletului de călătorie, efectuarea transportării și a serviciilor conexe, contabilitate, facturare și audit (inclusiv verificarea cardului de credit sau a altor carduri), pentru a facilita efectuarea procedurilor de frontieră și de control vamal, în scop de siguranță, securitate, sănătate, administrativ și legal, pentru analize statistice și de marketing, pentru testarea sistemului propriu, întreținerea și dezvoltarea acestuia, pentru a dezvolta și oferi servicii, precum și pentru a îmbunătăți serviciul de relații cu clienții.

5.3.3 Datele cu caracter personal, prelucrate în temeiul unei obligații contractuale, sunt păstrate pentru perioade de timp determinate, care pot fi consultate în Politica de confidențialitate a Companiei. După expirarea acestor perioade de timp, datele cu caracter personal prelucrate vor fi șterse/distruse.

5.3.4 Datele cu caracter personal ale pasagerului sunt prelucrate de către HiSky, fiind comunicate și anumitor parteneri contractuali în vederea prestării serviciilor contractate, respectiv birourilor și sucursalelor HiSky, agenților autorizați, companiilor de credit și emitenților de carduri, agențiilor guvernamentale care procesează datele, precum și altor companii care sunt implicate în transportul pasagerilor în cauză, însă doar în scopurile prevăzute mai sus.

5.3.5 Datele pasagerului vor fi dezvăluite, la cerere, autorităților publice, în conformitate cu legislația în vigoare.

5.4 Așezarea în avion și negarantarea unui loc specific

5.4.1 Transportatorul va depune toate eforturile pentru a asigura locul preferat atribuit anterior. În cazul în care are loc schimbarea aeronavei sau configurația acesteia față de cea disponibilă la momentul rezervării, HiSky își rezervă dreptul de a modifica locul selectat. La check-in pasagerului i se va atribui un loc nou. Transportatorul își rezervă dreptul de a modifica locul atribuit chiar după îmbarcarea în aeronavă, din motive operaționale, de siguranță sau de securitate a zborului.

5.4.2 Pasagerul are posibilitatea de a rezerva oricare loc disponibil în avion odată cu rezervarea biletului, contra unei taxe, după cum urmează:

- Locurile în rândul 1 - 30 euro;
- Locurile în rândul 2 - 25 euro;
- Locurile în rândul 3-4 - 20 euro;
- Locurile în rândurile cu ieșiri de salvare - 25 euro;
- Locurile în rândul 5-7 - 10 euro;
- Locurile în rândurile nespecificate - 5 euro.

5.4.3 În cazul pasagerilor care au achitat pentru un loc preferențial (conform p.5.4.2), însă din motive operaționale, de siguranță sau de securitate a zborului nu au putut beneficia de ele, fiindu-le oferit un loc într-o clasă tarifară inferioară celei alese inițial, operatorul de transport aerian va rambursa taxa achitată pentru locurile preferențiale.

Ca excepție de la regula prevăzută mai sus, nu va fi rambursată taxa achitată pentru locul preferențial pasagerilor care au achitat această taxă, deși nu aveau dreptul de a călători pe acele locuri.

Pasagerii care nu au dreptul de a călători în rândurile cu ieșiri de salvare:

- Pasagerii care necesită asistență specială;
- Deportajii și pasagerii cărora li s-a refuzat intrarea în statul de destinație;
- Pasagerii însoțiți de copiii până la 2 ani (infant);
- Pasagerii care iau la bord animalele de companie;
- Pasagerii cu vârsta sub 18 ani.

5.5 Anularea rezervărilor de către transportator

Atunci când pasagerul nu se prezintă la o cursă, fără să avizeze în prealabil transportatorul, acesta din urmă poate anula rezervările pentru următoarele zboruri sau retur. Totuși, dacă pasagerul avizează în prealabil, transportatorul nu va anula rezervarea pe zborurile următoare, iar segmentele nefolosite vor rămâne nerambursabile.

6. ÎNREGISTRAREA ȘI ÎMBARCAREA PASAGERILOR

6.1 Generalități

6.1.1 Pasagerul trebuie să se prezinte la ghișeul de înregistrare al transportatorului cu trei ore înainte de ora zborului pentru a permite îndeplinirea în timp util a formalităților de plecare.

6.1.2 Îndeplinirea condițiilor de călătorie reprezintă o responsabilitate ce revine exclusiv pasagerilor. Pasagerii care nu se prezintă în timp util la îmbarcare, indiferent de motiv, sau care nu dețin documentele de călătorie necesare, sunt considerați no-show.

*Ghișeele de check-in se deschid cu 3 ore înainte de ora stabilită pentru decolare și se închid cu 60 de minute înainte de zbor. Chiar dacă aeronava se află poziționată la sol, din motive de securitate, pasagerii care nu s-au încadrat în orele prevăzute la acest articol nu vor fi acceptați la zbor.

6.2 Obligații la check-in

La check-in pasagerii sunt obligați să prezinte biletul de călătorie, pașaportul valabil și alte acte necesare pentru intrare în țara de destinație, bagajul/bagajele de cală, precum și bagajul de mână pentru a fi verificat dacă se încadrează în limitele de greutate și de dimensiuni prevăzute de companie.

6.3 Documentele de călătorie

Pasagerii trebuie să se supună tuturor legilor, regulilor, și cerințelor din țările în/din care călătoresc. Pasagerii sunt responsabili pentru obținerea, deținerea și prezentarea tuturor documentelor de intrare, ieșire, de sănătate sau altele, necesare prin lege, reguli sau instrucțiuni, pentru a călători în/din anumite țări. Compania HiSky își rezervă dreptul de a nu accepta la zbor pasagerul ale cărui documente nu sunt conforme cu legile, regulile, sau instrucțiunile de călătorie.

Este deplina responsabilitate a pasagerilor situațiile în care autoritățile responsabile de traversarea frontierei din țara de destinație, nu va permite intrarea în țara respectivă, obligând compania HiSky să transporte pasagerul neadmis în țara de origine.

6.4 Formalitățile de îmbarcare

După efectuarea checkin-ului pasagerul va fi informat despre locul și ora unde va trebui să se prezinte pentru îndeplinirea formalităților de traversare a frontierei de stat și îmbarcare. Pentru evitarea prezentării cu întârziere la poarta de îmbarcare (fapt ce s-ar putea solda cu neacceptarea la cursă), pasagerul va trebui să urmărească cu atenție anunțurile făcute în incinta aeroportului prin intermediul monitoarelor informaționale.

6.5 Înregistrarea prioritară

HiSky pune la dispoziția pasagerilor serviciul de înregistrare prioritară prin care pasagerul poate beneficia de prioritate la check-in. Taxa pentru acest serviciu este de 5 EUR per pasager. Serviciul este momentan disponibil doar online pe site-ul companiei, pentru zborurile cu plecare din Chișinău.

6.6 Amenzi, penalități, costuri de detenție etc.

În situația în care compania HiSky va fi obligată să achite amenzi, penalități sau alte cheltuieli din cauza că pasagerul nu a respectat legile, regulile, ordinele sau alte cerințe de călătorie ale țărilor în/din care a călătorit, sau dacă Hi Sky trebuie să procure documentele necesare, pasagerul are obligația să ramburseze orice plată sau cheltuială efectuată în acest scop. Pentru recuperarea acestor plăți sau cheltuieli, compania HiSky poate lua în considerare valoarea oricărui transport nefolosit de pasager sau orice alte fonduri care se află în posesia transportatorului.

7. ASISTENȚA SPECIALĂ, REFUZUL ȘI LIMITAREA TRANSPORTĂRII

7.1 Compania HiSky își rezervă dreptul de a refuza transportarea pasagerului dacă:

- Această acțiune este necesară în vederea respectării legilor, reglementărilor sau ordinelor în vigoare în oricare stat de plecare, de destinație sau survolat;
- Transportarea pasagerului și a bagajelor lui poate pune în pericol sau afecta securitatea, starea de sănătate, bunurile, confortul celorlalți pasageri și a echipajului;
- Comportamentul, vârsta, conduita mintală sau fizică a pasagerului sunt de natură să facă necesară o asistență specială din partea transportatorului, pe care acesta nu o poate pune la dispoziție, să producă un disconfort celorlalți pasageri sau să conducă la proteste din partea acestora sau să prezinte un pericol oarecare pentru pasagerul respectiv, celelalte persoane sau bunuri de la bordul aeronavei;
- Această acțiune este necesară deoarece pasagerul nu respectă instrucțiunile transportatorului sau refuză să se supună controlului de securitate efectuat de transportator sau autoritățile aeroportuare sau guvernamentale;

- Pasagerul nu a plătit tarifele, taxele sau suprataxele aferente zborului, valabile la data călătoriei;
- Pasagerul nu respectă instrucțiunile companiei legate de siguranța și securitatea zborului;
- Pasagerul folosește cuvinte de amenințare sau insultă membrii echipajului sau angajații companiei de la sol.
- Pasagerul nu posedă documente de călătorie valabile, vize de tranzit sau de intrare pe teritoriul unei țări, și-a distrus documentele în timpul zborului sau refuză să le predea, la cerere, echipajului aeronavei în schimbul unui document de predare;
- Biletul prezentat de pasager:
 - a fost obținut în mod ilegal;
 - are un cupon de zbor modificat de altă persoană decât transportatorul sau agenții săi autorizați;
 - pasagerul nu a respectat prevederile prezentelor Condiții generale referitoare la succesiunea cupoanelor de zbor;
 - persoana care prezintă biletul nu poate dovedi că este cea al cărei nume figurează pe bilet.

7.2 Refuzul la îmbarcare imputabil operatorului de transport aerian

În cazul în care operatorul de transport aerian este obligat, din diferite motive, să refuze la îmbarcare un pasager care deține un bilet de călătorie valid, acesta va acționa în conformitate cu legislația internațională și europeană în domeniu, oferind imediat pasagerului în cauză despăgubiri și posibilitatea de a alege între:

- a) rambursarea întregului cost al biletului la prețul de achiziție, în locul procurării acestuia, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate, sau
- b) redirectionarea, în condiții de transport comparabile operate de HiSky, spre destinația finală, fie cât mai repede posibil, fie la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței de locuri disponibile.

În cazul alin. a) al prezentului articol, pasagerul poate alege rambursarea sub forma unor servicii suplimentare oferite de transportatorul aerian, vouchere sau creditare.

7.3 Asistența specială

Acceptarea transportării copiilor neînsoțiți, a persoanelor bolnave sau infirme, a femeilor însărcinate și a altor persoane care necesită asistență specială, se va face numai în baza aprobării prealabile (cu 48 de ore înainte de zbor) a transportatorului.

7.4 Copiii neînsoțiți

Transportatorul acceptă să transporteze copii neînsoțiți de un adult (UMNR).

HiSky consideră minor neînsoțit (UMNR), toți cetățenii Rep. Moldova cu vârsta cuprinsă între 5 și 18 ani, care călătoresc neînsoțiți de un adult. Minorii neînsoțiți, cetățeni ai altor state decât Republica Moldova, sunt considerate persoanele cu vârsta cuprinsă între 5 și 12 ani.

Minorii neînsoțiți plătesc o taxă suplimentară de 40 Euro per persoană, per segment de zbor.

Pentru situațiile în care pasagerii, de altă naționalitate decât cea a Republicii Moldova, cu vârsta cuprinsă între 13 și 18 ani, solicită asistență în aeroport, se va plăti taxa pentru Minor neînsoțit.

Minorii neînsoțiți pot călători doar la zborurile directe.

Pentru a respecta aceste cerințe și restricții, dar și pentru a îndeplini toate formalitățile pentru transportul copiilor neînsoțiți, părinții sau tutorii legali trebuie să contacteze în prealabil compania aeriană.

7.5 Pasagerii cu mobilitate redusă

Având în vedere principiul incluziunii sociale și al tratamentului nediscriminatoriu, persoanele cu mobilitate redusă vor beneficia de asistență necesară conform nevoilor lor speciale, fără a fi percepute taxe suplimentare.

Transportatorul își asumă și garantează transportarea persoanei cu mobilitate redusă, în condițiile în care transmiterea unei notificări privind solicitarea de asistență specială este transmisă și acceptată de transportator cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respectiv.

În situația în care o persoană cu mobilitate redusă este asistată de o persoană însoțitoare, cu notificarea companiei despre acest fapt, cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respectiv, compania va depune tot efortul pentru a atribui persoanei respective un loc lângă persoana cu mobilitate redusă.

În situația în care este necesară folosirea unui câine utilitar recunoscut, cu documente valabile, acesta este îmbarcat în cabină, cu notificarea prealabilă a companiei (cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respective), precum și sub condiția asumării de către persoana respectivă a obligației de a se conforma legislației interne specifică țării unde se află aeroportul de destinație și în conformitate cu normele interne aplicabile cu privire la transportarea câinilor utilitari la bordul aeronavelor, transportarea efectuându-se fără taxe suplimentare.

În situația în care, prin notificarea transmisă cu cel puțin 48 de ore înainte de ora zborului, transportatorul este anunțat că pentru o persoană cu mobilitate redusă este necesar transportarea a maximum două articole de echipament de mobilitate, inclusiv cărucioare electrice cu roțile, compania aeriană își asumă transportarea acestora în condițiile posibilei limitări de spațiu de la bordul aeronavei, precum și sub rezerva aplicării prevederilor legale relevante în materie de bunuri periculoase, transportarea efectuându-se fără aplicarea taxelor suplimentare.

7.6 Refuzul la zbor al persoanelor cu mobilitate redusă și a celor cu nevoi speciale

Transportatorul va putea refuza îmbarcarea persoanei cu mobilitate redusă și/sau a persoanei cu nevoi speciale, dacă transportarea acesteia vine în contradicție cu cerințele de siguranță stabilite de legislația internațională, comunitară sau internă, sau pentru a se supune cerințelor de siguranță stabilite de autoritatea care a eliberat certificatul de operare companiei aeriene, sau dacă dimensiunile aeronavei sau ale ușilor acesteia fac îmbarcarea sau transportarea persoanei imposibile.

7.7 Femeile însărcinate

Femeile care au termenul de până la 28 de săptămâni de sarcină fără complicații, pot călători fără certificat medical. Singura condiție este ca pasagerii în cauză să completeze în aeroport o declarație pe proprie răspundere că termenul sarcinii este sub 28 de săptămâni.

Femeile care se află între 28 și 36 de săptămâni de sarcină, pot călători numai dacă prezintă un certificat medical, emis cu maxim 10 zile înainte de data călătoriei, în care trebuie să se regăsească: data preconizată a nașterii, confirmarea că sarcina decurge fără complicații, numele complet și numărul de telefon al doctorului. În certificatul medical trebuie să fie specificat că doamnei în cauză i se permite călătoria cu avionul.

HiSky nu acceptă la bordul aeronavei femeile cu termenul mai mare de 36 de săptămâni de sarcină.

8. BAGAJE

8.1 Obiecte care nu sunt acceptate la bord

8.1.1 Pasagerul nu trebuie să aibă în bagajele sale:

- a) obiecte susceptibile de a constitui un pericol pentru aeronavă, persoanele de la bord sau bunurile din aeronavă, considerate ca atare în reglementările Organizației Aviației Civile Internaționale (OACI) și ale Asociației Transportului Aerian Internațional (IATA);
- b) obiecte a căror transportare este interzisă prin legi sau reglementări în vigoare în oricare stat de plecare sau destinație;
- c) obiecte care, conform opiniei transportatorului, sunt improprie pentru transportul aerian datorită greutății, dimensiunilor, naturii sau ambalajului;
- d) animale vii, cu excepția celor care se încadrează în prevederile paragrafului 8.9 al prezentului Articol.
- e) armele de foc, armele de panoplie, spade, pumnale și alte obiecte similare, munițiile letale sau neletale nu sunt acceptate la transport.

8.1.2 Pasagerului îi este recomandat să nu includă în bagajul înregistrat articole fragile sau perisabile, obiecte care au o valoare specială cum ar fi bani, bijuterii, computere, echipamente electronice personale, medicamente, argintărie, metale prețioase, titluri de valoare, garanții ori alte valori, chei, documente de afaceri, pașapoarte și orice alte documente de identitate ori eșantioane.

Nerespectarea acestei recomandări exonerează compania HiSky de responsabilitate pentru pierderea, deteriorarea sau distrugerea obiectelor menționate, produsă în timpul manipulării sau transportării.

8.2 Dreptul de a refuza transportarea

Transportatorul este în drept să refuze transportarea în bagaje a obiectelor enumerate în paragraful 8.1 al acestui Articol sau poate refuza să continue transportarea oricăror bagaje atunci când descoperă că acestea sunt alcătuite din / sau conțin astfel de obiecte.

8.3 Dreptul de a verifica bagajul

Din motive de siguranță a zborului, transportatorul poate cere pasagerului să autorizeze controlul lui și al bagajelor sale. De asemenea, poate controla bagajele în absența pasagerului, atunci când acesta nu este prezent pentru a i se putea cere o astfel de autorizație. Acest control are ca scop să se determine dacă o persoană posedă sau are în bagajele sale obiecte din cele enumerate în paragraful 8.1. În cazul în care pasagerul nu acceptă controlul solicitat, transportatorul poate refuza transportarea pasagerului și a bagajelor. Dacă în timpul controlului, pasagerul sau bagajele sale suferă daune, transportatorul nu va fi responsabil, cu excepția cazurilor de rea credință și neglijență gravă.

8.4 Bagajele înregistrate

8.4.1 Greutatea maxim admisă a unei unități de bagaj de cală este fie de 10 kg (Trolley bag), 20 kg per unitate (bagaj mediu de cală), fie de 30kg per unitate (bagaj mare de cală), în funcție de tipul de bagaj achiziționat de fiecare pasager. Greutatea unităților de bagaj de cală nu poate fi cumulată între doi sau mai mulți pasageri.

8.4.2 Bagajul de cală va fi taxat în funcție de tipul de bagaj și momentul achiziției, în următorul mod:

Bagaj de cală achiziționat on-line (în cazul în care categoria tarifului ales nu include transportarea bagajului):

- Bagajul mare de mână de 10 kg (115 cm) –10 EUR;
- bagaj de cală de 20 kg (158 cm) – 20 EUR;
- bagaj de cală de 30 kg (203 cm) – 30 EUR;

8.4.3 Pentru copiii cu vârsta de până la 2 ani (Infant), se acceptă gratuit transportarea unui bagaj de cală cu greutatea de 10 kg (115 cm).

Compania HiSky admite transportarea gratuită a căruciorului pentru copil (infant) alcătuit din maximum două piese.

8.4.4 Pentru transportarea echipamentului sportiv de golf, schi, schi nautic, care depășește greutatea de 30 kg/203 cm, se percepe o taxă de 80 EUR/unitate/pasager/ segment de zbor. Acesta necesită ambalare în husă corespunzătoare pentru transportul cu avionul.

8.4.5 Bagajul de cală va fi transportat cu aceeași aeronavă ca și pasagerul. Dacă acest lucru nu va fi posibil din motive independente de voința transportatorului, HiSky are obligația să îl transporteze până la destinația pasagerului care este înscrisă pe biletul electronic, într-un interval de timp cât mai scurt posibil.

8.5 Bagajele transportate gratuit

Pasagerii pot transporta în mod gratuit o anumită cantitate de bagaje, conform prevederilor și sub rezerva condițiilor de limitare conținute în categoria tarifului ales de pasager. Cantitatea /numărul de bagaje admise gratuit se calculează în sistemul bazat pe unități.

8.6 Excedentul de bagaj

Transportarea bagajelor care depășesc cantitatea admisă gratuit este supusă unor tarife. Informațiile referitoare la aceste tarife sunt disponibile la oficiile transportatorului și ale agenților săi autorizați.

8.7 Bagajele neînregistrate

Bagajul pe care pasagerul îl transportă în cabina aeronavei trebuie să încapă sub scaunul din fața pasagerului sau în compartimentul de bagaje special destinat pentru uzul pasagerilor.

8.7.1 Pasagerul are dreptul la un singur bagaj de mână mic, care nu poate depăși 8 kg și dimensiunile 40X30X20 cm.

8.7.2 Articolele pe care pasagerul le consideră nepotrivite pentru a fi transportate în compartimentul pentru marfă al aeronavei (instrumente muzicale sau alte obiecte similare), vor fi acceptate la transport în cabina de pasageri numai cu acordul în prealabil al transportatorului. Transportarea acestor articole va fi tarifată separat, cu achitarea contravalorii unui loc suplimentar, dacă locul este disponibil.

8.7.3 În cazul în care pasagerul se prezintă la poarta de îmbarcare cu un bagaj care nu se încadrează în dimensiunile și greutatea bagajului de mână, pasagerul va trebui să achite o taxă de procesare în regim de urgență a bagajului, în valoarea costului bagajului suplimentar, în dependență de greutatea acestuia. Bagajul procesat în regim de urgență va fi preluat și transportat ca bagaj de cală.

8.7.4 Personalul de check-in/îmbarcare din aeroport are dreptul și obligația de a verifica atât vizual, cât și prin măsurare și cântărire bagajele pasagerilor, pentru respectarea întocmai a regulilor stabilite pentru bagajul de mână.

8.7.5 Pasagerilor care nu se conformează regulilor stabilite pentru bagajul de mână, li se va refuza îmbarcarea dacă nu acceptă ca bagajul respectiv să fie depus în cala aeronavei.

Compania HiSky nu poartă răspundere pentru daunele cauzate pasagerului de refuzul acestuia de a respecta aceste condiții de îmbarcare.

8.8 Primirea și predarea bagajelor

8.8.1 Pasagerul își va lua în primire bagajele imediat ce acestea îi vor fi puse la dispoziție la locul de destinație. Dacă pasagerul nu-și colectează în timp rezonabil bagajul, transportatorul poate pretinde o taxă de depozitare. Dacă pasagerul nu a reclamat bagajul în termen de maximum 3 luni din momentul la

care a fost disponibil, transportatorul poate dispune de el fără a avea vreo responsabilitate față de pasager.

8.8.2 Transportatorul va preda bagajele înregistrate celui care prezintă eticheta de bagaj.

Transportatorul nu este obligat să verifice dacă persoana care prezintă buletinul de bagaj și eticheta de bagaj are dreptul să primească bagajele respective.

Transportatorul nu are nici o responsabilitate pentru pierderile, daunele sau cheltuielile cauzate de neefectuarea acestei verificări. Predarea bagajelor se face la locul de destinație menționat pe eticheta de bagaj.

8.8.3 Acceptarea bagajelor de către persoana care prezintă tichetul de bagaj fără protestare scrisă făcută la predare, constituie prezumția că bagajele au fost predate în bună stare și în conformitate cu contractul de transport.

8.9 Transportarea animalelor de companie

8.9.1 Animalele (câinii și pisicile) se transportă spre toate destinațiile companiei HiSky, în afară de Marea Britanie și Irlanda.

8.9.2 Compania HiSky acceptă pentru transportare doar câini și pisici. Câinele / pisica trebuie să fie plasat/ă într-un container corespunzător și însoțit/ă de toate documentele necesare (certIFICATE sanitare, de vaccinare, permise de intrare sau alte documente cerute de țările de intrare sau tranzit). Acest transport poate fi supus unor condiții suplimentare specificate de transportator, disponibile la cerere.

8.9.3 În cabina de pasageri se acceptă transportarea animalelor vii de mici dimensiuni din clasa PET (animal de companie + container, totalul fiind de maxim 8kg), câini sau pisici, în cuști speciale de dimensiuni maxime 115 cm, cu obligația proprietarului de a ține containerul sub scaunul din față pe durata zborului. În acest caz, transportarea se face contra unei taxe de 30 EUR/animal/segment de zbor.

8.9.4 Pasagerii care călătoresc cu PET (animal de companie, caine sau pisica + containerul de maxim 8kg) în cabină trebuie să se prezinte la ghișeul de check-in din aeroport cu timp suficient înainte de decolare, cu actele în regulă, pentru a îndeplini formalitățile necesare călătoriei cu PET, prezentarea la ghișeul de check-in fiind necesară și în situația în care a fost efectuat check-in-ul on-line și/sau pasagerii nu au bagaj de cală ce trebuie înregistrat.

8.9.5 Pentru a călători cu animalul de companie într-un stat membru al UE, animalele vii trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să aibă vârsta minimă de 7 luni;
- să aibă un microcip implantat sub piele;
- să aibă carnet de sănătate;
- vaccinul antirabic să fie valabil, conform legislației: http://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-eu_en
- să aibă pașaport pentru animale, eliberat de medicul veterinar.

8.9.6 Câinii pentru orbi și infirmi vor fi transportați în mod gratuit, peste cantitatea de bagaj admisă gratuit la transportare, în conformitate cu reglementările transportatorului.

8.9.7 Transportul animalelor de companie se face sub răspunderea pasagerului căruia îi aparțin, acesta fiind responsabil pentru obținerea tuturor permiselor și certificatelor necesare.

Transportatorul nu-și asumă nici o răspundere pentru rănirea, pierderea, întârzierea, îmbolnăvirea sau decesul acestor animale în cazul în care a fost refuzată intrarea sau tranzitarea pe teritoriul vreunui stat, cu condiția ca dauna respectivă să nu fie cauzată din neglijența transportatorului. Persoana care transporta animalul va acoperi toate cheltuielile, pierderile și responsabilitățile impuse transportatorului ca rezultat al refuzului.

8.10 Rămășițele umane

8.10.1 Rămășițele umane nu sunt acceptate pentru transportare la zborurile de pasageri pentru nici o destinație.

8.10.2 Transportarea urnelor funerare este posibilă în baza unui aranjament prealabil.

9. ORARUL, ÎNTARZIERILE, ANULAREA ZBORURILOR

9.1 Orarul

Programul de operare a companiei HiSky este cel publicat în sistemul de rezervări, pliante sau alte forme de prezentare. Orele de zbor care apar în orar se pot schimba între data de publicare și data la care este stabilită călătoria pasagerului. Orice modificare intervenită în programul transportatorului va fi introdusă în sistemul de rezervări.

Transportatorul va depune toate eforturile pentru a transporta pasagerul și bagajele sale într-un termen rezonabil.

Orele indicate pe bilet, în orare și în alte documente nu sunt garantate și nu fac parte din contractul de transport.

Transportatorul poate să-și substituie alți transportatori sau să utilizeze alte aeronave decât cele prevăzute, fără preaviz.

De asemenea, în caz de necesitate, poate să schimbe sau să suprimă o escală indicată pe bilet.

Orarele sunt susceptibile de modificare fără preaviz.

Înainte de a confirma rezervarea, transportatorul va anunța orarul zborului care este în vigoare la acea dată și acesta va fi tipărit pe Biletul Electronic al pasagerului. Dacă pasagerul va oferi informațiile de contact, transportatorul se angajează să aducă la cunoștință pasagerului orice modificare.

Transportatorul nu este răspunzător pentru erorile sau omisiunile din orare și alte publicații care conțin orare. Transportatorul nu își asumă nici o răspundere pentru zborurile în conexiune cu alți transportatori.

9.2 Anularea zborului

Atunci când circumstanțele impun acest lucru (condiții meteorologice nefavorabile, cazuri de forță majoră, dispoziții guvernamentale și altele), transportatorul poate întârzia sau anula fără preaviz un zbor sau un loc confirmat în prealabil. Dacă urmare a unor astfel de circumstanțe, transportatorul anulează sau reține un zbor, nu este în măsură să furnizeze locurile confirmate în prealabil, anulează un punct de escală sau destinație în itinerarul pasagerului sau cauzează pierderea unui zbor de conexiune pe care pasagerul deține o rezervare, la opțiunea pasagerului, transportatorul trebuie:

- să transporte pasagerul, cât mai urgent posibil, cu o altă cursă regulată proprie pe care sunt locuri disponibile, fără plată suplimentară și, dacă este necesar, cu extinderea valabilității biletului, sau

- să ramburseze la locul emiterii biletului, în termen de șapte zile, costul total al biletului la prețul de achiziție, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate. Pasagerul poate alege rambursarea sub forma unor servicii suplimentare oferite de transportatorul aerian, vouchere sau credit.

9.3 Refuzul îmbarcării cauzat de suprezervare

În afară de situația în care au fost prevăzute alte soluții de către transportator pentru pasager, după cum s-a precizat mai sus, dacă transportatorul nu este în măsură să furnizeze locurile confirmate în prealabil, va opera variante de compensare pentru pasagerii cu rezervări confirmate care au fost refuzați la

îmbarcare urmare indisponibilității de locuri cauzată de suprezervare, în conformitate cu legea aplicabilă și politica transportatorului.

10. RAMBURSAREA

10.1 Generalități

În cazul în care, din vina transportatorului sau la cererea pasagerului, transportul nu se poate efectua în conformitate cu contractul de transport, contravaloarea biletului sau a părții neutilizate din bilet se rambursează în baza prevederilor prezentului articol și a reglementărilor tarifare ale transportatorului.

a) Sub rezerva prevederilor prezentului articol, transportatorul va avea dreptul să efectueze rambursarea fie către persoana al cărei nume figurează pe bilet, fie către persoana care a plătit biletul, cu condiția prezentării unei dovezi suficiente asupra efectuării plății.

b) O rambursare făcută persoanei care prezintă cuponul pasagerului sau chitanța pasagerului și toate cupoanele de zbor neutilizate și care susține a fi persoana căreia i se poate face rambursarea va fi considerată o rambursare corespunzătoare și va descărca transportatorul de răspundere și de pretenții ulterioare de rambursare.

10.2 Rambursarea involuntară

Atunci când transportatorul anulează un zbor, nu efectuează un zbor într-un termen rezonabil în raport cu orarul, anulează un punct de escală sau destinație indicată în bilet, cuantumul rambursării va fi:

a) cuantumul tarifului plătit, în cazul în care nu a fost utilizată nici o parte din bilet;

b) Dacă a fost utilizată o porțiune a biletului, suma de restituit nu va putea fi mai mică decât diferența între tariful plătit și tariful aplicabil călătoriei efectuate.

10.3 Rambursarea voluntară

Atunci când pasagerul solicită rambursarea biletului sau din alte motive decât cele prezentate în paragraful 10.2 al acestui articol, cuantumul rambursării va fi:

a) cuantumul tarifului plătit conform condițiilor tarifului achitat și taxele rambursabile;

b) diferența dintre tariful plătit și tariful aplicabil călătoriei efectuate, minus taxele aplicabile și cheltuielile de anulare a rezervării, atunci când a fost utilizată o parte din bilet.

10.4 Dreptul de a refuza rambursarea

a) Transportatorul poate refuza rambursarea dacă cererea este făcută la data sau după expirarea valabilității biletului;

b) Transportatorul poate refuza rambursarea unui bilet care i-a fost prezentat sau a fost prezentat altor autorități dintr-un stat, atunci când pasagerul nu prezintă o dovadă satisfăcătoare că are permisiunea de ședere în statul respectiv sau că va pleca cu zborul altui transportator sau cu un alt mijloc de transport.

10.5 Moneda rambursării

Rambursările vor fi efectuate în conformitate cu prevederile legilor sau reglementărilor în vigoare în statul din care a fost cumpărat biletul și în statul în care se efectuează rambursarea. Sub rezerva prevederilor anterioare, rambursările vor fi efectuate în moneda de plată a biletului sau în altă monedă, în conformitate cu reglementările transportatorului.

10.6 Taxe pentru cărțile de credit/debit

Taxele pentru cărțile de credit / debit sau alte forme de plată sunt ne-rambursabile, cu excepția cazurilor în care zborul este anulat de transportatorul aerian.

10.7 Cine efectuează rambursarea

a) Rambursările voluntare vor fi efectuate numai de transportatorul care a emis biletul sau de agenții săi

autorizați.

b) Rambursările involuntare vor fi efectuate numai de transportatorul care a emis biletul sau de agenții săi autorizați, cu autorizarea prealabilă a transportatorului.

11. CONDUITA LA BORDUL AVIONULUI

11.1 Atunci când, în opinia transportatorului, pasagerul se comportă la bordul aeronavei în așa fel încât primejduiește aeronava, persoanele sau bunurile din aeronavă, împiedică echipajul să-și îndeplinească sarcinile, nu se conformează instrucțiunilor echipajului, inclusiv, dar fără a se limita la fumat, consumul de băuturi alcoolice și droguri, sau se comportă într-un mod care cauzează disconfort, neplăceri, prejudicii sau vătămare corporală celorlalți pasageri sau echipajului, transportatorul poate lua măsurile necesare pentru a preveni continuarea unei astfel de comportări, inclusiv constrângerea. Pasagerii pot fi debarcați și li se poate refuza călătoria de continuare în oricare punct și pot fi dați în judecată pentru ofensa adusă la bordul aeronavei.

11.2 Dacă din cauza conduitei pasagerului transportatorul este nevoit să devieze aeronava către o destinație care nu era stabilită și să oblige pasagerul să părăsească aeronava, pasagerul va trebui să achite toate costurile rezultate în urma acestei aterizări fortuite, plus eventualele penalități impuse transportatorului de către autoritățile țării în care a aterizat.

11.3 Din motive de securitate, transportatorul poate interzice sau restricționa utilizarea la bordul aeronavei a aparatelor electronice, inclusiv, dar fără a se limita la telefoane mobile, computere laptop, casetofoane portabile cu înregistrare, CD player, radiouri portabile, jocuri electronice sau aparate de transmisiuni, jucării telecomandate și stații portabile walkie-talkie. Aparatele pentru pasagerii cu deficiențe de auz și afecțiuni cardiace vor fi permise la bordul aeronavei.

12. ARANJAMENTE PENTRU SERVICII SUPLIMENTARE

Ca regulă generală, transportatorul nu prestează și nu asigură transportul terestru între aeroporturi sau între aeroporturi și terminalele din oraș. În cazul în care transportatorul efectuează astfel de transporturi pentru pasagerii săi, prezentele Condiții generale vor fi aplicabile și acestui transport. Utilizarea transportului la sol se face cu plata tarifului stabilit în acest scop.

Atunci când încheie aranjamente în favoarea pasagerilor cu o terță parte pentru servicii, altele decât transportul aerian, emite bilete sau vouchere pentru transport și servicii (altele decât transportul aerian), prestate de o terță parte, transportatorul acționează numai în calitate de agent al pasagerului. În acest caz, se vor aplica condițiile terței părți furnizoare de servicii.

13. FORMALITĂȚI ADMINISTRATIVE

13.1 Generalități

Pasagerii sunt responsabili de obținerea tuturor documentelor necesare, precum și pentru respectarea tuturor prevederilor legilor și reglementărilor în vigoare în statele de plecare, de destinație sau de tranzit. Transportatorul nu-și asumă nici o răspundere față de pasagerii care nu obțin aceste documente și vize sau care nu respectă prevederile legilor și reglementărilor menționate mai sus.

13.2 Documentele de călătorie

Pasagerul trebuie să prezinte toate documentele necesare pentru ieșire, intrare, documentele sanitare, precum și celelalte documente cerute de legile și reglementările în vigoare în statele interesate. De asemenea, pasagerul va permite transportatorului să facă și să rețină copii ale documentelor respective. Transportatorul își rezervă dreptul de a refuza transportarea oricărui pasager ale cărui documente de

călătorie nu sunt complete.

Transportatorul nu este răspunzător pentru nerespectarea de către pasager a prevederilor prezentelor Condiții generale.

13.3 Neadmiterea intrării

Pasagerul va fi responsabil să achite contravaloarea transportării în cazul în care transportatorul va trebui să-l ducă la locul de origine sau în alt loc, ca urmare a unei dispoziții a organelor de stat privind neadmiterea în țara de tranzit sau în țara de destinație. Transportatorul poate utiliza în acest scop orice sumă care i-a fost plătită pentru transporturi neutilizate sau orice sumă aparținând pasagerului și care se afla în posesia transportatorului.

Contravaloarea biletului de călătorie aferent transportării pasagerului până la locul unde nu a fost admis sau de unde a fost expulzat nu va fi rambursat de către transportator.

13.4 Dacă din cauza stării de sănătate a pasagerului transportatorul consideră că este necesară aterizarea de urgență pe cel mai apropiat aeroport pentru a primi asistența medicală necesară, pasagerul va fi responsabil pentru toate costurile medicale, pentru costurile de cazare și costurile viitoare de transport de la punctul de oprire neplanificată, până la destinația finală. Compania HiSky recomandă pasagerilor să aibă asigurare medicală și de transport valabilă pe tot timpul călătoriei.

13.5 Responsabilitatea pasagerului pentru amenzi, cheltuieli de detenție sau alte cheltuieli

Dacă transportatorului i se cere să plătească sau să depună cuantumului unei amenzi sau a unei penalizări, sau să efectueze cheltuieli ca urmare a nerespectării de către pasager a prevederilor legilor și regulamentelor statelor respective sau a neprezentării documentelor cerute, la cererea transportatorului, pasagerul îi va restitui acestuia toate sumele plătite sau depuse, precum și orice alte cheltuieli efectuate. În acest scop, transportatorul poate utiliza orice sume ce i-au fost plătite de pasagerul respectiv pentru transporturi neefectuate sau alte sume aparținând acestui pasager aflate în posesia transportatorului.

13.6 Controlul vamal

Dacă se cere, pasagerul trebuie să asiste la controlul bagajelor sale, sosite cu sau fără întârziere, înregistrate și/sau neînregistrate, efectuat de organele vamale și/sau guvernamentale.

Transportatorul nu-și asumă nici o răspundere pentru pierderile și daunele suferite de pasagerii care nu respectă prevederile conținute în prezentele Condiții generale.

13.7 Controlul de securitate

Pasagerii trebuie să se supună controlului de securitate cerut de autoritățile guvernamentale, aeroportuare sau de transportator.

13.8 Reglementări guvernamentale

Transportatorul nu-și asumă nici o răspundere atunci când refuză transportarea unui pasager bazându-se pe ceea ce consideră ca fiind prevederi legale sau reglementări guvernamentale în vigoare care justifică refuzul.

13.9 Date personale

Pasagerul sau clientul este de acord ca HiSky să poată folosi datele sale personale (nume, adresa de e-mail, telefon, etc) pentru a face posibilă tranzacția electronică și de a stoca aceste informații .

13.10 Transportatorii succesivi

În cazul în care transportarea este efectuată de mai mulți transportatori succesivi în baza unui singur bilet sau a unor bilete complementare, fiecare transportator este responsabil numai pentru transportarea efectuată la propriile sale zboruri.

14. RĂSPUNDEREA PENTRU BAGAJE

14.1 Transportatorul nu este responsabil pentru orice deteriorări ale obiectelor care nu sunt permise în bagajul înregistrat, cât și pentru articolele fragile sau perisabile, obiecte care au o valoare specială cum ar fi bani, bijuterii, computere, echipamente electronice personale, medicamente, argintărie, metale prețioase, titluri de valoare, garanții ori alte valori, chei, documente de afaceri, pașapoarte și orice alte documente de identitate ori eşantioane care sunt incluse în bagajele înregistrate, cu sau fără știrea transportatorului.

14.2 Transportatorul nu este răspunzător pentru vătămările cauzate pasagerilor sau pentru daunele produse bagajelor acestora de către obiecte conținute în bagaje. Orice pasager ale cărui obiecte cauzează vătămări altui pasager, deteriorări ale bagajelor acestuia ori bunurilor transportatorului, sau oricărei alte proprietăți pe care acesta o transportă sau o operează, va despăgubi transportatorul cu privire la toate pierderile și cheltuielile de orice natură suportate de acesta ca urmare a acestui fapt, în conformitate cu legea.

14.3 În cazul livrării parțiale (dar nu în cazul nelivrării în întregime) către pasager a bagajelor înregistrate, precum și în cazul producerii unei daune asupra unei părți (dar nu în întregime) a acestor bagaje, răspunderea transportatorului va fi redusă proporțional pe baza greutății bagajelor, indiferent de valoarea parțială a porțiunii deteriorate sau a bagajului în întregul său. În cazul în care greutatea bagajului pasagerului nu este înregistrată în buletinul de bagaj, se consideră că greutatea acestui bagaj înregistrat nu depășește greutatea admisă gratuit la transport corespunzător clasei de călătorie pentru care a fost plătit tariful.

14.4 Transportatorul nu este răspunzător pentru daunele produse bagajelor neînregistrate, cu excepția cazului în care pasagerul dovedește că daunele au fost cauzate de neglijența gravă a transportatorului.

14.5 În cazul bagajelor înregistrate care au fost deteriorate în timpul transportului aerian, pentru care s-a efectuat un act de constatare înainte de părăsirea zonei restricționate de vamă/benzi bagaje a aeroportului de destinație și pentru care s-a trimis o reclamație scrisă, despăgubirea se va acorda în funcție de tipul bagajului, gradul de deteriorare și uzura calculată a acestuia.

14.6 Transportatorul nu este răspunzător pentru deteriorări superficiale apărute în urma manipulării normale a bagajelor înregistrate predate la transport, cum ar fi:

- pierdere/distrugere curele trageri/securizare;
- tăieturi și zgârieturi minore, scamoșare;
- deteriorări determinate de supraîncărcarea bagajului (valizei / genții);
- deteriorări determinate de controlul de securitate;
- pierderea/deteriorarea elementelor atașate bagajului care nu au fost prevăzute de producător și nu afectează utilizarea normală, ulterioară, a bagajului (lacăt, etichete nume, curele, huse, etc).

15. RECLAMAȚIILE ȘI ACȚIUNILE

15.1 Notificarea

15.1.1 Pentru orice iregularitate (pierdere/deteriorare/furt din bagaj) pasagerul este obligat să se prezinte la biroul Lost & Found, situat în zona benzilor de bagaje din aeroport, pentru întocmirea PIR-ului (raport cu privire la neregularitatea proprietății), înainte de părăsirea aeroportului. PIR-ul nu reprezintă o reclamație oficială, acesta fiind un document intern al companiei aeriene/ companiei de handling, utilizat pentru identificarea bagajului.

Dacă bagajul înregistrat este deteriorat sau nu este livrat odată cu zborul care îl transportă pe proprietar și dacă pasagerul nu depune un raport PIR la sosire, HiSky își va declina responsabilitatea.

15.1.2 Nu se va intenta acțiune în justiție pentru daune produse bagajelor, în afară de cazul în care persoana îndreptățită să depună reclamația împotriva transportatorului a făcut contestația în cel mult 7 zile de la data primirii bagajelor.

Nu se va intenta acțiune în justiție pentru daune datorate întârzierii bagajelor, în afară de cazul în care persoana îndreptățită să introducă reclamația împotriva transportatorului a depus contestația în cel mult 21 de zile de la data la care bagajele au fost puse la dispoziția sa.

Reclamațiile trebuie făcute în scris și expediate în termenele mai sus menționate.

15.2 Compania HiSky nu va fi considerată responsabilă pentru bagajele identificate /preluate în mod eronat de un alt pasager. Pasagerul care a identificat în mod eronat un bagaj este responsabil pentru toate costurile suportate de ambii pasageri implicați.

15.3 Ridicarea bagajelor pierdute se poate face doar la aeroport. Bagajele pierdute nu se livrează la domiciliul pasagerului.

15.4 Prescripția

Orice acțiune în responsabilitate trebuie să fie intentată într-un termen de un an începând cu data sosirii la destinație sau din ziua în care aeronava trebuia să sosească sau din ziua în care a fost stopată transportarea.

15.5 Termen de răspuns la reclamații

HiSky are obligația de a răspunde la eventuale reclamații în termen de 30 de zile de la primirea reclamației la care se vor atașa toate documentele /dovezile necesare.

Pentru a exclude orice dubiu, în cazul în care documentele/dovezile necesare sunt incomplete, termenul va decurge din ziua primirii de către HiSky a documentelor complete. Prin urmare, în scopul de a rezolva toate reclamațiile pe cale amiabilă și astfel, de a reduce numărul dosarelor care se afla pe rol în instanțe, pasagerul se obligă să respecte termenul de 60 de zile înainte de a se adresa, eventual, autorității judiciare. Părțile agreează ca, în cazul în care Pasagerul alege să recurgă la asistența legală chiar din faza de transmitere a reclamației, onorariile avocatului vor ramane în sarcina exclusivă a pasagerului.

Reclamațiile pot fi transmise comunicând la adresa info@hisky.md în orice formă pe care pasagerul o consideră oportună, numele și prenumele pasagerului, numărul rezervării, numărul și data zborului, locul plecării și destinația zborului, precum și motivul pentru care se solicită despăgubiri.

16. INTERPRETĂRI

Titlurile fiecărui Articol din aceste Condiții de călătorie sunt orientative și nu pot fi folosite pentru interpretarea textului.

Nici un agent, angajat sau reprezentant al transportatorului nu este autorizat să schimbe, să modifice sau să anuleze vreuna din prevederile prezentelor Condiții de transport.

17. ALEGEREA LEGII ȘI A JURISDICȚIEI

Dacă nu este specificat altfel în legile, regulile guvernamentale, ordinele sau cerințele aflate în vigoare:

a) Acești Termeni și Condiții de Transport sunt guvernate de legile Republicii Moldova;

b) Orice neînțelegere dintre pasagerul și compania HiSky în legătură cu / sau derivând într-un fel sau

altul dintr-un asemenea transport se va supune jurisdicției non-exclusive a tribunalelor Republicii Moldova.