

## **Права пассажиров**

Авиакомпания «HiSky» ООО обеспечивает высокий уровень защиты прав своих пассажиров. Однако, если вам было отказано в посадке, на которую у вас есть подтверждение бронирования, полет был отменен или задержан на более длительный срок, вы можете потребовать соблюдения ваших прав в соответствии с Положением о компенсации и помощи пассажирам в случае отказа в посадке и отмены или длительной задержки рейсов (утвержденной Постановлением Правительства № 836 от 08.11.2018).

### **Положение применяется в отношении:**

- (a) пассажиров, вылетающих из аэропорта, расположенного на территории Республики Молдова;
- (b) пассажиров, вылетающих из аэропорта, расположенного в третьей стране, в аэропорт, расположенный на территории Республики Молдова, за исключением ситуаций, когда они уже получили компенсации и воспользовались помощью в соответствующей третьей стране, в случае, когда авиаперевозчиком данного рейса является авиаперевозчик из Республики Молдова.

### **Отказ в посадке**

Если авиаперевозчик предполагает возможный отказ в посадке, то сначала он должен сделать запрос о наличии среди пассажиров рейса добровольцев, готовых отказаться от своего подтвержденного бронирования в обмен на определенные компенсации на условиях, которые будут согласованы между пассажиром и авиаперевозчиком.

В случае, когда числа добровольцев недостаточно, чтобы допустить всех пассажиров на посадку, авиаперевозчик может отказать пассажирам в посадке и против их воли.

Пассажиры, которым отказано в посадке против их воли, имеют право на компенсации, помощь и обслуживание от авиакомпании.

### **Право на компенсацию**

Пассажиры получают компенсацию в размере:

- (a) 250 евро для всех полетов на расстояние 1500 км или менее;
- (b) 400 евро для всех полетов на расстояние от 1500 до 3500 километров;
- (c) 600 евро для всех полетов, не подпадающих под действие подпунктов (a) или (b).

Авиакомпания может уменьшить компенсацию на 50%, если пассажирам предлагается изменение маршрута к месту назначения другим рейсом, время прибытия которого не превышает запланированное время прибытия первоначально забронированного полета:

- (a) на два часа – для всех рейсов на расстояние до 1500 километров;
- (b) на три часа – для рейсов на расстояние от 1500 до 3500 километров; или
- (c) на четыре часа для всех рейсов, не подпадающих под действие подпунктов (a) или (b).

### **Право на помощь**

Пассажирам предлагается выбор между:

- (a) возмещением в течение семи дней, полной стоимости купленного билета по цене приобретения для неиспользованных или уже использованных частей или части полета, если продолжение полета более не соответствует первоначальному плану перелета пассажира, а также по необходимости вместе с обратным рейсом в начальный пункт отправления в кратчайшие сроки;
- (b) изменение маршрута в сопоставимых условиях перевозки к месту назначения в кратчайшие сроки; или
- (c) изменение маршрута в сопоставимых условиях перевозки в конечный пункт назначения в более поздние сроки по выбору пассажира при условии наличия свободных мест.

## **Право на обслуживание**

Пассажирам должны предлагаться бесплатно:

- (a) питание и напитки, соответствующие времени ожидания;
- (b) проживание в гостинице: в случае необходимости – одну или более ночевок; или в случае необходимости – проживание, дополнительное к тому, что было запланировано пассажиром;
- (c) переезд из аэропорта к месту проживания (гостиница или иное).

Кроме того, пассажиры имеют право на два бесплатных телефонных звонка и на бесплатную отправку сообщений через телекс, факс или электронную почту.

При применении положений упомянутых выше, авиаперевозчик должен уделять особое внимание нуждам лиц с ограниченной подвижностью и сопровождающих их лиц, а также нуждам детей без сопровождения.

## **Право при повышении и понижении класса обслуживания**

Если авиаперевозчик предоставляет пассажиру обслуживание более высокого класса, чем предусмотрено ценой купленного билета, он не вправе требовать дополнительную плату.

Если авиаперевозчик переводит пассажира в более дешевый класс, чем тот, которому соответствует купленный билет, он в течение семи дней, в соответствии с пунктом 20 настоящего Положения, возмещает:

- (a) 30% стоимости билета на все рейсы на расстояние до 1500 километров;
- (b) 50% стоимости билета на все рейсы на расстояние от 1500 до 3500 километров; или
- (c) 75% стоимости билета на рейсы, не подпадающие под действие подпунктов (a) или (b).

## **Отмена полета**

В случае отмены рейса пассажирам должны быть предоставлены помощь и обслуживание, в том числе в случае возможного альтернативного рейса. Кроме того, пассажиры имеют право на компенсацию, за исключением следующих случаев:

- (a) если они уведомлены об отмене рейса по меньшей мере за две недели до запланированного времени отправления;
- (b) если они были уведомлены об отмене рейса в срок от двух недель до семи дней до запланированного времени отправления и при этом был предложен вылет другим рейсом, отправляющимся не позднее двух часов до предусмотренного времени отправления и прибывающим в конечный пункт назначения не позднее четырех часов после запланированного времени прибытия отмененного рейса;
- (c) если они были проинформированы об отмене рейса менее чем за семь дней до запланированного времени вылета и им был предложен вылет другим рейсом, отправляющимся не ранее одного часа до и прибывающим в конечный пункт назначения не позднее двух часов после запланированного времени прибытия отмененного рейса.

## **Задержка рейса**

Задержка считается произошедшей, когда запланированное время отправления задерживается на:

- (a) два часа или более в случае полетов на 1500 километров или менее; или
- (b) три часа или более для всех рейсов между 1500 и 3500 км; или
- (c) четыре часа или более в случае всех рейсов, не подпадающих под (a) или (b).

Если ожидается, что ваш рейс будет значительно задержан, вы имеете право на получение помощи от авиакомпании. Это включает в себя: питание и прохладительные напитки в разумном соотношении с временем ожидания, возможно, проживание в отеле, включая

транспортные расходы, и возможность сделать два коротких телефонных звонка или отправить два факса или электронной почты. Авиакомпания не обязана предоставлять такую помощь, если вы несете ответственность за дальнейшую задержку вылета. В случае задержек более чем на пять часов, вы имеете право на возмещение стоимости вашего билета в течение семи дней в сумме не завершенной поездки или в сумме уже завершенной поездки, если цель поездки была не выполнено из-за задержки и, если применимо, обратного рейса в пункт первого вылета при первой возможности.