

Drepturile pasagerilor

Operatorul aerian „HiSky” SRL asigură un nivel înalt de protecție a drepturilor propriilor pasageri. Cu toate acestea, în caz dacă vi s-a refuzat îmbarcarea pentru care aveți confirmarea de rezervare, zborul a fost anulat sau întârziat prelungit puteți solicita respectarea drepturilor dumneavoastră în corespundere cu Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.836 din 08.11.2018).

Regulamentul se aplică:

- (a) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova;
- (b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistența în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul aerian al zborului respectiv este un operator aerian din Republica Moldova.

Refuzul la îmbarcare

În cazul în care se anticipează un posibil refuz la îmbarcare, mai întâi se face apel la voluntari dispuși să renunțe la rezervările lor, în schimbul unei indemnizații convenite de comun acord.

Dacă numărul voluntarilor dispuși să renunțe la rezervările lor în favoarea altor pasageri nu este suficient, atunci operatorul de transport aerian poate să refuze îmbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora.

Pasagerii cărora li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor au dreptul la compensații, asistență și deservire, din partea operatorului aerian.

Dreptul la compensație

Pasagerii primesc o compensație în valoare de:

- (a) 250 euro pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin;
- (b) 400 euro pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri;
- (c) 600 euro pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a. sau b.

Operatorul aerian poate reduce compensația cu 50%, atunci când pasagerilor li se oferă redirecționarea spre destinația finală cu un zbor alternativ, a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial:

- (a) cu două ore, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; sau
- (b) cu trei ore, pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri; sau
- (c) cu patru ore, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literelor a. sau b.

Dreptul la asistență

Pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

- (a) rambursarea, în termen de șapte zile, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate, precum și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;
- (b) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau
- (c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

Dreptul la deservire

Pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele:

- (a) mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare;

- (b) cazare hotelieră, în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți, sau în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager;
- (c) transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

În plus, pasagerii au dreptul la două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.

La aplicarea prevederilor menționate mai sus, operatorul aerian acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu mobilitate redusă și însoțitorilor acestora sau a câinilor utilitari însoțitori certificați, precum și nevoilor copiilor fără însoțitor.

Drepturi în caz de surclasare sau declasare

În cazul în care operatorul aerian cazează pasagerul la o clasă de călătorie superioară prețului de achiziție al biletului, operatorul nu poate pretinde o plată suplimentară.

În cazul în care operatorul aerian cazează pasagerul la o clasă inferioară prețului de achiziție al biletului, atunci acesta, în termen de șapte zile rambursează:

- (a) 30 % din prețul biletului pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin; sau
- (b) 50 % din prețul biletului pentru toate zborurile variind între 1500 și 3500 kilometri; sau
- (c) 75 % din prețul biletului pentru toate zborurile care nu se încadrează în cazurile menționate la literele (a) sau (b).

Zbor anulat

În cazul anulării unui zbor, pasagerii beneficiază de asistență și deservire, inclusiv în eventualitatea unei redirecționări. De asemenea, pasagerii au dreptul să primească o compensație, cu următoarele excepții:

- (a) dacă au fost informați despre anulare cu cel puțin 2 săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;
- (b) dacă sunt informați despre anulare într-un interval cuprins între 14 și 7 zile înainte de ora de plecare prevăzută, și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cu cel mult 2 ore înainte de ora de plecare prevăzută, și să ajungă la destinația finală cu mai puțin de 4 ore după ora de sosire prevăzută;
- (c) dacă sunt informați despre anulare cu mai puțin de 7 zile înainte de ora de plecare prevăzută, și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de 2 ore după ora de sosire prevăzută.

Întârzierea zborului

Se consideră că o întârziere a avut loc atunci când ora de plecare programată este întârziată:

- (a) timp de două ore, în cazul zborurilor de 1500 de kilometri sau mai puțin;
- (b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor cuprinse între 1500 și 3500 de kilometri;
- (c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele (a) sau (b).

Când se preconizează că zborul dumneavoastră va întârzia în mod semnificativ, aveți dreptul de a primi îngrijiri de la compania aeriană. Aceasta include: mese și băuturi răcoritoare în raport rezonabil cu timpul de așteptare, eventual cazarea la hotel, inclusiv costurile de transport și posibilitatea de a efectua două scurte apeluri telefonice sau de a trimite două faxuri sau e-mailuri. Compania aeriană nu este obligată să ofere această îngrijire dacă sunteți responsabil pentru o întârziere suplimentară a zborului dumneavoastră de plecare. În cazul întârzierilor mai mari de cinci ore, aveți dreptul la restituirea costului biletului dumneavoastră în termen de șapte zile, în cuantumul călătoriei care nu a fost finalizat sau a sumei călătoriei deja finalizate dacă scopul călătoriei a fost neîndeplinită din cauza întârzierii și, dacă este cazul, a unui zbor de întoarcere la punctul de plecare la prima ocazie.