



## ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ

Действительно от 19 февраля 2020

### Содержание:

1. Определения;
2. Применение правил перевозки авиакомпании;
3. Авиабилет;
4. Тарифы и дополнительные сборы;
5. Бронирования;
6. Регистрация и посадка пассажиров;
7. Специальное обслуживание, ограничения или отказ в перевозке;
8. Багаж;
9. Расписание вылетов, задержки/отмены рейсов;
10. Оформление возврата;
11. Правила поведения на борту самолета;
12. Предоставление дополнительных услуг;
13. Административные формальности;
14. Ответственность за перевозку багажа;
15. Порядок предъявления претензий;
16. Интерпретации;
17. Правовое регулирование.

### 1. Определения

*Багаж* – это личные вещи пассажира, необходимые ему во время поездки. К багажу может относиться как ручная кладь, так и зарегистрированный багаж.

*Багажная бирка* – это документ, выдаваемый Перевозчиком для опознавания (идентификации) зарегистрированного багажа пассажира.

*Багаж зарегистрированный* – это багаж пассажира, принятый Перевозчиком к воздушной перевозке под ответственность Перевозчика и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

*Багажная квитанция* – это часть билета, в которой содержится информация по допустимой норме

провоза зарегистрированного багажа.

*Багаж сверхнормативный* – это багаж пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной Перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа либо багаж пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа.

*Бронирование* – это предварительное закрепление на определенный период времени за пассажиром места в воздушном судне на определенный рейс и дату.

*Варшавская конвенция* была создана для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок 1929 г. Это международное соглашение, регулирующее воздушные перевозки.

*Вынужденный возврат* – это полный либо частичный возврат, который оформляется по причинам независящим от желания пассажира, указанным в разделе 10, пункт 10.3 данных Правил Перевозки.

*Гаагский протокол* – это протокол о поправках к Варшавской Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1955 г.

*Дни* – это календарные дни.

В случае оповещений, полученных от Перевозчика, дата оповещения не учитывается. Годность билета отсчитывается от дня первого полетного сегмента.

*Добровольный возврат* – это полный либо частичный возврат, оформляемый согласно правилам тарифа.

*Евро* – это валютная единица, установленная Европейским Союзом согласно Статьям 207 и 209 Римского Трактата.

*Инфант* – это ребенок возрастом от 0 до 24 месяцев, перевозимый на руках у взрослых, так как ему не предоставляется отдельное место в салоне самолета. Один взрослый может перевозить только одного инфанта.

*Код авиакомпании* – это код, состоящий из двух символов (букв или цифр), который идентифицирует Перевозчика. Код авиакомпании HiSky – “ML”

*Код бронирования* состоит из комбинации букв и цифр, которые предоставляются агенту по окончании бронирования для последующего оформления билета. Он используется для идентификации пассажира в системе бронирования, вылетающего в выбранном им направлении.

*Несопровождаемый ребенок (UMNR)* – это любой гражданин Республики Молдова возрастом от 5 до 18 лет, вылетающий без сопровождения взрослых. Возраст несопровождаемых детей, граждан других стран, от 5-ти до 12-ти лет.

*Пассажир* – это лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

*Персональные данные* – это любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.

*Полетный купон* – это часть электронного билета, выписанного Перевозчиком или от его имени, которая содержит данные о перелете.

*Ребенок* – это пассажир возрастом от 2-х до 12 лет, которому предоставляется отдельное место в салоне самолета и определенные скидки в зависимости от правил тарифа.

*Регистрация* – это время необходимое для проверки полетных документов, регистрации багажа и выдачи посадочного талона.

*Ручная кладь* – это вещи, перевозимые пассажиром в салоне воздушного судна под свою ответственность, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

*Сайт авиакомпании* – это web страница авиакомпании [www.hisky.md](http://www.hisky.md) или [www.hisky.aero](http://www.hisky.aero)

*Соглашение “Code-share”* – это маркетинговая договоренность между авиакомпаниями, согласно которой авиакомпании могут выписывать билеты на рейсах других перевозчиков используя свой собственный код.

*Стоповер* – это остановка в маршруте пассажира между городом вылета и городом прилета.

*Тариф* – часть стоимости билета, установленная Перевозчиком.

*Условия контракта* – это правила, указанные в электронном билете с ссылкой на данные Правила Перевозки.

*Уполномоченный агент* – это физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Перевозчика по привлечению пассажиров, по оформлению и продаже пассажирских и грузовых перевозок на рейсах Перевозчика на условиях заключенного с ним агентского договора.

*Ущерб* – это смерть либо нанесение телесных повреждений пассажиру, утеря либо кража багажа, исчезновение личных вещей пассажира из перевозимого багажа на рейсе, выполняемом Перевозчиком.

*Форс – мажор* – это непредсказуемое событие (например, стихийное бедствие или эпидемия), независящее от воли сторон, участвующих в перевозке, но ведущее к невозможности исполнения договорных обязательств. Формально, в гражданско-правовых системах форс-мажор определяется как обстоятельство, которое освобождает стороны, заключившие договор, от ответственности.

*Электронный билет* – это документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором указана информация о воздушной перевозке пассажира, его багаже, о правилах перевозки, стоимости билета и т.д.

## **2. Применение правил перевозки авиакомпании**

### **2.1 Общие условия**

2.1.1 Настоящие правила перевозки установлены компанией HiSky с целью регламентации перевозки пассажиров и их багажа только на тех рейсах, где авиакомпания HiSky является оператором.

Условия перевозки, указанные в билете пассажира, в его посадочном талоне, на багажной бирке, являются частью данных Правил Перевозки.

2.1.2 Настоящие Правила являются действительными, также, для билетов, выписанных со скидкой, билетов со специальными тарифами, только при условии, что Перевозчиком не установлено иное.

### **2.2 Чартерные рейсы**

В случае если перевозка осуществляется на основании чартерного договора, данные Правила Перевозки применяются только в той мере, в которой отражаются в соответствующем договоре.

### **2.3 Срок действия**

Перевозка пассажиров и их грузов регламентируется настоящими Правилами, а также правилами примененного в билете тарифа. Действие правил начинается со дня приобретения билета, либо, при определенных обстоятельствах, со дня использования первого полетного купона.

#### 2.4 Превалирование закона

Данные Правила Перевозки применяются во всех случаях, кроме тех, что описаны в правилах тарифов либо в действующем законодательстве, при условии, что последние им не противоречат. Приостановление действия одного из пунктов данных правил не влияет на действие всех остальных.

Если настоящими правилами не предусмотрено иное, в случае любого противоречия между ними либо другими правилами, установленными Перевозчиком, положения настоящих правил несут преимущественную силу.

#### 2.5 Изменение правил перевозки

Авиакомпания HiSky оставляет за собой право изменения настоящих правил перевозки при условии публичного оповещения на сайте авиакомпании.

### **3. Авиабилет**

#### 3.1 Общие положения

3.1.1 Авиабилет представляет собой подтверждение о заключении договора перевозки между пассажиром и Перевозчиком. Авиакомпания HiSky обязуется перевозить только того пассажира, имя которого указано в билете. Пассажир, в свою очередь, обязан предоставить все необходимые перевозочные документы в зависимости от конечной точки прилета.

3.1.2 Авиабилет не может быть передан другому лицу. Если авиабилет предоставляется другим лицом нежели тем, имя которого указано в билете, Перевозчик не несет ответственность перед владельцем авиабилета при оформлении возврата другому лицу.

3.1.3 Авиабилет выписывается только при его полной оплате.

Некоторые билет могут быть выписаны со скидками либо по специальным тарифам, которые могут частично либо полностью невозвратными. При покупке билета пассажир должен выбрать именно ту категорию тарифа, которая максимально подходит его запросам.

3.1.4 Услуга перевозки обеспечивается только в том случае, если пассажир предоставляет действительный билет, выписанный согласно правилам авиакомпании. Полетный сегмент билета должен быть открыт для использования.

3.1.5 После приобретения билета пассажир должен получить подтверждение об оплате и авиабилет на указанный им электронный адрес, в противном случае пассажир должен связаться с авиакомпанией. Перевозчик не несет ответственность за отказ в перевозке в том случае, если пассажир не убедился в получении действительного авиабилета.

#### 3.2 Срок действия авиабилета

Авиабилет действителен в течение года со дня перевозки по первому полетному купону.

Срок действия авиабилетов, выписанных по скидочным либо специальным тарифам, регламентируется правилами тарифов Перевозчика.

#### 3.3 Последовательность использования полетных купонов

3.3.1 Перевозчик указывает в билете все выбранные пассажиром полеты в строгой последовательности начиная со дня первого полета. Авиабилет считается недействительным в том случае, если полетные сегменты не будут использованы в последовательности один за другим. Пассажиру будет отказано в перевозке в том случае, если он проигнорировал какой-либо из полетов в той последовательности, в которой они указаны в билете.

3.3.2 Пассажир, который желает пропустить один из своих полетов, должен связаться с Перевозчиком. Стоимость полетного сегмента, неиспользуемого по желанию пассажира, остается невозвратной. Если пассажир вынужден поменять последовательность использования сегментов в ситуации форс-мажор, он должен связаться с авиакомпанией, которая примет аннулирует полетные сегменты с последующей возможностью осуществления возврата. В данном случае пассажир должен предоставить достаточно доказательств, подтверждающих ситуацию форс-мажор.

3.3.3 Пассажир будет принят к перевозке согласно классу, дате вылета и направлению. Указанному в полетном купоне.

#### 3.3.4 Код авиакомпании

Код авиакомпании указывается в билете в укороченном виде как символ, состоящий из комбинации двух букв или цифр.

### 4. Тарифы, аэропортовые сборы и другие расходы

#### 4.1 Общие положения

Тарифы применяются для перевозки, начинающейся от аэропорта вылета до аэропорта прилета. Тарифы не включают в себя наземную перевозку от/в аэропорт, а также между аэропортами. Тариф просчитывается автоматически системой бронирования согласно установленным Перевозчиком расчетам, действительным на день приобретения билета для перелета и на ту дату, которые в нем указаны.

#### 4.2 Категории тарифа

Компания HiSky может предоставить пассажирам 4 категории тарифов:

##### a) **BASIC\***

Самые низкие тарифы по выбранному пассажиром направлению включают:

- Бесплатную on-line регистрацию только за 24 часа до вылета;
- Оплата регистрации в аэропорту составляет 10 евро;
- Одну единицу маленькой ручной клади весом до 8 кг и размерами 40X30X20 см;
- Сохранение тарифа на 30 минут;
- Данный тариф не меняется и не возвращается.

##### b) **CLASSIC\***

Данный тариф включает:

- Бесплатную on-line регистрацию, доступную за 24 часа до вылета;
- Бесплатную регистрацию в аэропорту;
- Одну единицу маленькой ручной клади весом до 8 кг и размерами 40X30X20 см;
- Одну единицу багажа весом до 10 кг и суммарными размерами 115 см;
- Сохранение рассчитанного тарифа на протяжении 6 часов при бронировании билета менее чем за 3 дня до вылета и на протяжении 24 часов при бронировании более чем за 3 дня до вылета;

- Изменение даты вылета при сохранении того же класса бронирования более чем за 24 часа до вылета стоит 50 евро, менее чем за 24 часа до вылета стоит 70 евро.

#### с) **PREMIUM\***

Данный тариф включает:

- Бесплатную on-line регистрацию, доступную за 24 часа до вылета;
- Бесплатную регистрацию в аэропорту;
- Одну единицу маленькой ручной клади весом до 8 кг и размерами 40X30X20 см;
- Одну единицу багажа весом до 20 кг и суммарными размерами 158 см;
- Сохранение рассчитанного тарифа на протяжении 24 часов при бронировании билета менее чем за 3 дня до вылета и на протяжении 36 часов при бронировании более чем за 3 дня до вылета;
- Изменение даты вылета при сохранении того же класса бронирования более чем за 24 часа до вылета стоит 30 евро, менее чем за 24 часа до вылета стоит 50 евро.

#### д) **PREMIUM PLUS\***

Самый выгодный тариф по выбранному пассажиром направлению включает:

- Бесплатную on-line регистрацию, доступную за 24 часа до вылета;
- Бесплатную регистрацию в аэропорту;
- Одну единицу маленькой ручной клади весом до 8 кг и размерами 40X30X20 см;
- Одну единицу большой ручной клади весом до 10 кг и суммарными размерами 115 см;
- Одну единицу багажа весом до 20 кг и суммарными размерами 158 см;
- Возможность бесплатно выбрать любое место в самолете;
- Сохранение рассчитанного тарифа на протяжении 24 часов при бронировании билета менее чем за 3 дня до вылета и на протяжении 36 часов при бронировании более чем за 3 дня до вылета;
- Бесплатное изменение даты вылета при сохранении того же класса бронирования более чем за 24 часа до вылета, менее чем за 24 часа до вылета изменение стоит 20 евро;
- Оформление полного возврата более чем за 24 часа до вылета.

\*Описанные выше категории действительны только на рейсах, оператором которых является компания HiSky.

#### 4.3 Установленные тарифы

Установленными тарифами- являются тарифы, опубликованные Перевозчиком, либо в случае их отсутствия тарифы, рассчитанные согласно политики авиакомпании.

Любое изменение в билете пассажира может повлиять на конечную стоимость тарифа.

#### 4.4 Полетный маршрут

Тарифы устанавливаются для каждого полетного маршрута в отдельности.

#### 4.5 Сборы, оплачиваемые пассажиром

Сборы, установленные правительственными либо любыми другими органами, а также операторами рейсов не включаются в тариф и оплачиваются пассажирами. При покупке билета пассажир должен быть проинформирован о всех дополнительных сборах, не включенных в тариф и указанных в билете отдельно. Данные сборы могут периодически меняться даже после выписки

билета. Разница между оплаченными сборами и теми, которые были установленными после, оплачивается пассажиром.

#### 4.6 Валюта оплаты

Только в случае, если законодательством не предусмотрено иное, оплата билета может быть произведена в любой валюте, утвержденной Перевозчиком. Если оплата за билет производится не в той же валюте, в которой рассчитан тариф, будет применен курс валют, установленный Перевозчиком.

#### 4.7 Условия оплаты

При покупке билета возможны следующие способы оплаты:

1. Наличными – в агентствах, авторизованных HiSky на выписку авиабилетов и электронных квитанций.
2. Кредитной картой – на сайте [www.hisky.md](http://www.hisky.md), через службу по работе с клиентами авиакомпаний, а также в авторизованных агентствах, в том числе online агентствах.

Оплата авиабилетов может быть произведена онлайн или по ссылке, предоставленной службой по работе с клиентами. Принимаются банковские карты VISA и MASTERCARD.

Транзакции обрабатываются в условиях максимальной безопасности.

Банковская карта может быть в любой международной валюте. Принимаются карты всех банков любой страны.

Для осуществления оплаты введите данные владельца карты (эти данные могут отличаться от данных пассажиров), номер, срок действия и код CVV вашей карты. CVV представляет собой трехзначный код безопасности, напечатанный на обратной стороне карты. Номер печатается обычно наклонным шрифтом в той же области что и ваша подпись. На некоторых картах нет данного кода, в этом случае Вы можете узнать код, позвонив по номеру телефона, указанному на вашей карте.

Если платеж не может быть обработан, ознакомьтесь с сообщением об ошибке - здесь вы найдете подробную информацию о причине отмены транзакции. Как правило, платеж не может быть обработан по 3 причинам:

- Недостаточно средств на карте;
- Номер карты, срок действия или код CVV были введены неправильно;
- Карта еще не активирована банком или заблокирована.

Чтобы проверить состояние вашей карты - Вы должны позвонить по номеру телефона, указанному на карте. Служба поддержки клиентов большинства банков работает круглосуточно.

После обработки платежа электронные полетные документы будут отправлены на электронный адрес, указанный при бронировании. Подтверждение билета имеет место сразу после оплаты. Сообщение на электронную почту будет отправлено в течение максимум 15 минут после оплаты.

#### 4.8 Административные сборы

Административные сборы, а также сборы за предоставление специальных услуг и изменение билетов, являются невозвратными.

#### 4.9 Оплата тарифов и сборов

Авиакомпания не обязана перевозить пассажира и его багаж если примененный тариф, а также дополнительные сборы не были им оплачены во время действия бронирования.

## **5. Бронирование**

### **5.1 Условия бронирования**

Бронирования оформляются Перевозчиком либо его авторизованными агентами. Подтверждение бронирования возможно только при наличии мест в том или ином классе бронирования и присваивании ему специального кода бронирования. Подтверждение бронирования будет передано пассажиру в распечатанном виде либо по электронной почте. В случае оформления бронирования через интернет, код бронирования будет указан при завершении транзакции.

### **5.2 Сроки, позволяющие выписку билета**

Перевозчик имеет право аннулировать бронирование без оповещения в случае, если пассажир не оплатил билет в сроки, указанные Перевозчиком либо авторизованным агентом.

### **5.3 Персональные данные пассажира**

5.3.1 При оформлении бронирования, при выписке билета, оплате дополнительных услуг и регистрации на рейс пассажир добровольно передает Перевозчику свои личные данные. Таким образом, пассажир дает Перевозчику право сохранить эти данные и передавать их своим сотрудникам, авторизованным агентствам, другим перевозчикам, поставщикам дополнительных услуг и государственным органам вне зависимости от страны их нахождения.

5.3.2 Личные данные обрабатываются авиакомпанией HiSky для их дальнейшего использования в следующих целях: оформление бронирования, покупка и выписка авиабилета, предоставление услуги перевозки и других связанных с ней услуг, бухгалтерский учет, оформление накладных и аудита (включая проверку кредитных карт или карт любого другого вида), для упрощения процедур прохождения пограничного и паспортного контроля, с целью обеспечения безопасности перелета, для статистических данных и маркетинга, для проверки и развития собственной системы бронирования, для улучшения представления услуг и профессионального обслуживания клиентов.

5.3.3 Длительность обработки и период сохранения персональных данных пассажиров определяются Перевозчиком и указаны в Политике Конфиденциальности компании.

После прохождения периодов, необходимых Перевозчику для обработки данных, персональные данные пассажиров удаляются из базы данных Перевозчика.

5.3.4 Персональные данные пассажиров после их обработки могут быть переданы партнерам компании HiSky с целью предоставления дополнительных услуг, сотрудникам авиакомпании, авторизованным агентам, банкам-эмитентам банковских карт и государственным органам, но только с целью, указанной выше.

5.3.5 Персональные данные пассажира могут быть переданы государственным органам в случае официального запроса от последних.

### **5.4 Посадка в самолете и отсутствие гарантии по предоставлению определенного места**

5.4.1 Перевозчик приложит все усилия для того, чтобы пассажиру было предоставлено, выбранное им заранее место. В случае замены типа воздушного судна либо изменения конфигурации рейса, авиакомпания HiSky оставляет за собой право изменения выбранных мест. В таком случае, на регистрации пассажиру будет предоставлено другое место в самолете.



Перевозчик имеет право поменять место пассажира в самолете даже после посадки, но только с целью обеспечения безопасности перелета.

5.4.2 В процессе оформления билета пассажиру предоставляется возможность забронировать и оплатить определенное место в самолете по следующей стоимости:

- Места в первом ряду за 30 евро;
- Места во втором ряду и в ряду аварийного выхода за 25 евро;
- Места в рядах 3-4 за 20 евро;
- Места в рядах 5-7 за 10 евро;
- Места в рядах не указанных выше за 5 евро.

5.4.3 В случае замены типа самолета с целью обеспечения безопасности перелета, и отказе пассажиру в посадке на заранее оплаченное им место, авиакомпания HiSky оформит полный возврат стоимости данной услуги.

Исключением из данного правила являются случаи, когда пассажиры, оплатившие за определенное место в самолете, не имели право на нем сидеть в силу физических либо правовых ограничений.

Ниже представлены категории пассажиров, которые не могут быть посажены в ряду аварийного выхода:

- Пассажиры, которым необходимо специальное обслуживание;
- Депортированные пассажиры либо пассажиры, которым было отказано во въезд в страну прилета;
- Пассажиры, вылетающие с младенцами (дети возрастом до 2-х лет);
- Пассажиры, вылетающие с животными;
- Пассажиры возрастом до 18-ти лет, вылетающие без сопровождения взрослых.

## 5.5 Аннулирование бронирования со стороны Перевозчика

В случае непоявлении пассажира на рейсе, при предварительном оповещении Перевозчика, последний имеет право аннулировать все последующие рейсы. При предварительном оповещении Перевозчика со стороны пассажира, все последующие рейсы останутся действительными, но неиспользованные возврату не подлежат.

## **6. Регистрация и посадка пассажиров**

### 6.1 Общие положения

6.1.1 Пассажир должен явиться на регистрацию минимум за 3 часа до вылета для того, чтобы Перевозчик и другие государственные органы могли выполнить проверку полетных документов.

6.1.2 Выполнение условий перевозки входят в обязанность пассажира. Пассажирам, которые не явились вовремя на регистрацию, на посадку либо не могут предоставить все необходимые для полета документы, будет присвоен статус «No – Show», т.е. статус неявки на рейс.

\*Регистрация на рейсы авиакомпании HiSky открывается за 3 часа до вылета и закрывается ровно за 60 минут до отправки самолета. Даже если самолет авиакомпании еще не взлетел, пассажирам, опоздавшим на регистрацию либо на посадку, будет отказано в перелете с целью обеспечения безопасности.

### 6.2 Обязанности при прохождении регистрации

На регистрации пассажир обязан предоставить годный к полету авиабилет, действительный паспорт, а также другие необходимые для въезда в страну прилета документы, ручную кладь и регистрируемый багаж для проверки его веса и габаритов.

### 6.3 Полетные документы

Пассажиры обязаны соблюдать законы, правила и выполнять требования тех стран, в которые они вылетают. Пассажиры несут полную ответственность за оформление и предоставление всех необходимых полетных документов для въезда, выезда либо транзита той или иной страны, документы касающиеся состояния здоровья, требуемые согласно законодательству, правил либо инструкций данных стран. Авиакомпания HiSky оставляет за собой право отказать в перевозке пассажиру, который не может либо отказывается предоставлять все необходимые полетные документы.

Пассажиры несут полную ответственность за ситуацию и вытекающие из нее последствия, в которой страна транзита либо страна конечного прилета отказывает им во въезде и требует от авиакомпании возврат пассажира в точку первоначального вылета.

### 6.4 Формальности, касающиеся посадки пассажиров на рейс

После прохождения регистрации пассажир будет проинформирован о месте и времени прохождения пограничного и таможенного контроля, а также посадки пассажиров на рейс. Во избежание опоздания на посадку, пассажирам рекомендуется внимательно просматривать информацию, опубликованную в аэропорту.

### 6.5 Услуга приоритетной регистрации

Авиакомпания HiSky предоставляет своим пассажирам услугу приоритетной регистрации, которая на данный момент, доступна только для вылетов из аэропорта «Chisinau». Стоимость данной услуги составляет 5 евро.

### 6.6 Штрафы и расходы по задержанию

В случае если авиакомпания HiSky должна оплачивать какие-либо штрафы либо вынуждена нести дополнительные расходы по причине несоблюдения пассажиром законодательства и правил, установленные странами вылета/прилета, а также в случае если при возникновении такого рода ситуаций авиакомпания должна оформлять для пассажира документы, разрешающие его дальнейший перелет, пассажир обязан возместить авиакомпании все понесенные ею расходы.

Для возмещения данных затрат авиакомпания может использовать стоимость неиспользованных авиабилетов либо любые другие средства, находящиеся в ее распоряжении.

## **7. Оказание специальных услуг, ограничение и отказ в перевозке.**

### 7.1 Авиакомпания HiSky оставляет за собой право отказать пассажиру в перевозке, если:

- Данные меры необходимы для соблюдения действующего законодательства страны вылета, транзита и прилета;
- Перевозка пассажира и его багажа может угрожать безопасности либо здоровью, а также сохранности имущества других пассажиров либо экипажа;
- Поведение, возраст, психическое или физическое состояние пассажира требуют специальное обслуживание со стороны Перевозчика, которое не может быть обеспечено на момент и, как результат, может предоставить неудобства либо подвергать риску жизнь и здоровье других пассажиров, либо членов экипажа;

- Пассажир отказывается соблюдать инструкции Перевозчика и отказывается проходить контроль безопасности аэропорта;
- Пассажир не оплатил тариф, сборы аэропорта, а также стоимость дополнительных услуг, действительные на день перевозки;
- Пассажир не соблюдает инструкции по безопасности полета на борту самолета;
- Пассажир использует нецензурную лексику либо неуважительно относится к сотрудникам авиакомпании по наземному обслуживанию, а также на борту самолета;
- Пассажир отказывается либо не может предоставить действительные полетные документы, транзитную визу либо визу для въезда в страну прилета;
- В случае если билет пассажира был приобретен нелегальным способом, если билет был изменен неавторизованными агентами, если не был соблюден порядок использования полетных купонов без предварительного предупреждения Перевозчика, если пассажир не может доказать, что он именно тот человек, имя которого указано в билете.

## 7.2 Отказ в перевозке по причинам Перевозчика

В случае если Перевозчик по зависящим либо независящим от него причинам вынужден отказать пассажиру, предоставляющему все необходимые полетные документы, в перевозке, согласно действующему законодательству, пассажиру будет предложено следующее:

- а) Полный возврат стоимости неиспользованных полетных купонов билета в месте его изначального приобретения;
- б) Переоформление билета с сохранением конечной точки прилета на ту же либо на другую дату в зависимости от наличия свободных мест на рейсе.

В случае пункта а) за счет возвращаемой суммы пассажир может выбрать приобретение дополнительных услуг, предлагаемых авиакомпанией, возврат в виде ваучера либо кредита для последующих покупок.

## 7.3 Специальное обслуживание

Принятие к перевозке несопровождаемых детей, людей с ограниченными способностями, женщин в положении, а также других пассажиров, которым необходимо специальное обслуживание, возможно только с предварительным согласием перевозчика минимум за 48 часов до вылета.

## 7.4 Несопровождаемые дети

Авиакомпания принимает к перевозке детей, не сопровождаемых взрослыми (UMNR).

Согласно правилам авиакомпании HiSky, в категорию несопровождаемых детей входят дети, граждане Республики Молдова, возрастом от 5 до 18 лет, которые вылетают без сопровождения взрослых. Несопровождаемые дети, граждане других стран, входят в данную категорию в возрастном интервале от 5 до 12 лет.

Стоимость услуги сопровождения для детей составляет 40 евро за каждый полетный сегмент. В случае если родители детей, граждан других стран нежители Республики Молдова, в возрасте от 13 до 18 лет запрашивают услугу сопровождения, также оплачивается сбор, установленный авиакомпанией.

Несопровождаемые дети могут вылетать только на прямых рейсах.

Для того, чтобы были выполнены все формальности и условия по перевозке несопровождаемых детей, родители должны предварительно связаться с авиакомпанией либо с авторизованными агентствами.

#### 7.5 Пассажиры с ограниченными возможностями

Авиакомпания HiSky обязуется перевозить людей с ограниченными возможностями, не взимая за это никаких дополнительных сборов, с условием ее предварительного оповещения минимум за 48 часов до вылета.

В случае если пассажир с ограниченными возможностями вылетает с сопровождающим лицом, авиакомпания приложит все усилия для того, чтобы сопровождающему лицу было предоставлено место рядом с пассажиром.

Пассажир, которому для перелета необходима собака-поводырь, перевозимая в салоне самолета, также должен оповестить авиакомпанию минимум за 48 часов до вылета. При этом пассажир несет ответственность за то, чтобы у собаки данного типа были все необходимые документы, запрашиваемые страной транзита либо конечного прилета. Перевозка собак-поводырей осуществляется бесплатно.

Перевозка инвалидных кресел, состоящих максимум из двух частей, должна быть подтверждена Перевозчиком за 48 часов до вылета и осуществляется совершенно бесплатно в рамках наличия достаточного места в багажном отсеке самолета и не содержания в аккумуляторах либо батареях инвалидных кресел запрещенных к перевозке веществ.

#### 7.6 Отказ к перевозке пассажиров с ограниченными возможностями

Перевозчик имеет право отказать пассажирам с ограниченными возможностями в перевозке только в том случае, если это обусловлено соблюдением правил по обеспечению безопасности полетов, международным и местным законодательством и невозможностью обеспечить пассажиру необходимое обслуживание на борту самолета.

#### 7.7 Женщины в положении

Женщины со сроком беременности без каких-либо осложнений до 28 недель, могут вылетать без предоставления медицинских справок. Единственным условием будет подписание со стороны пассажира документа о принятии на себя ответственности за предоставленную информацию касательно состояния здоровья и срока беременности.

Женщины со сроком беременности от 28 до 36 недель должны предоставить медицинскую справку, выписанную не ранее чем за 10 дней до перелета, в которой должно содержаться следующее: срок беременности, подтверждение о том, что беременность проходит без осложнений и что женщине разрешается авиаперелет, а также имя, контактные данные и подпись ведущего беременность врача.

Авиакомпания HiSky не принимает к перелету женщин со сроком беременности более чем 36 недель.

## **8. Багаж**

### 8.1 Предметы, запрещенные к перевозу на борту.

8.1.1 Пассажир не должен перевозить на борту следующие предметы:

а) Предметы, которые могут представлять какую-либо опасность для здоровья и безопасности пассажиров и члена экипажа, указанные в регламентах Организации Международной Гражданской Авиации и Международной Ассоциации Воздушного Транспорта;

- б) Предметы, перевозка которых запрещена законодательством страны вылета, транзита и прилета;
- в) Предметы, которые по мнению Перевозчика, являются непригодными к перевозке из-за их состава, веса, размеров или упаковки;
- г) Живые животные, кроме тех, что указаны в пункте 8.9 настоящих правил;
- д) Оружие любого типа (огнестрельное, холодное и т.д.)

8.1.2 Пассажиру рекомендуется не перевозить в зарегистрированном багаже хрупкие предметы и скоропортящиеся продукты, предметы, представляющие особую ценность, такие как деньги, ювелирные изделия, компьютеры, лекарства, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги, ключи, важные документы и документы, удостоверяющие личность. Несоблюдение пассажиром данных рекомендаций освобождает авиакомпанию HiSky от ответственности за утерю или повреждение перечисленных выше предметов на протяжении всей перевозки.

## 8.2 Право отказа в перевозке

Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке предметов, перечисленных в пункте 8.1

## 8.3 Право проверки багажа

В целях безопасности полета Перевозчик имеет право осуществить проверку пассажира и перевозимого им багажа. Перевозчик, также, имеет право на проверку багажа пассажира в его отсутствие, если данные меры необходимы для обеспечения безопасности полета. Целью данной проверки может быть только определение перевозит ли пассажир предметы, перечисленные в пункте 8.1. Если пассажир отказывается от проверки Перевозчик имеет право отказать ему в перелете.

## 8.4 Зарегистрированный багаж

8.4.1 Допустимый вес одной единицы перевозимого багажа составляет 10 кг, 20 кг и 30 кг. Необходимый вес регистрируемого багажа определяется самим пассажиром и оплачивается дополнительно в зависимости от оплаченного тарифа. Вес багажа не может быть суммирован между несколькими пассажирами, вылетающими вместе.

8.4.2 Стоимость регистрируемого багажа, в случае если билет, приобретенный пассажиром, не включает перевозку багажа, составляет:

- Большая ручная кладь весом 10 кг (115 см) стоит 10 евро;
- Зарегистрированный багаж весом 20 кг (158 см) стоит 20 евро;
- Зарегистрированный багаж весом 30 кг (203 см) стоит 30 евро;

8.4.3 Детям, возрастом от 0 и до 2-х лет, разрешается перевозить багаж весом до 10 кг с суммарными размерами 115 см.

Для детей данного возраста авиакомпания HiSky разрешает перевозить коляску, состоящую из максимум 2-х частей.

8.4.4 Перевозка спортивного снаряжения типа лыжного снаряжения, сноубордов, снаряжения для гольфа, которое превышает вес 30 кг и суммарные размеры 203 см, стоит 80 евро на одного пассажира за каждый полетный сегмент. Упаковка спортивного снаряжения должна соответствовать и подходить перевозке авиатранспортом.

8.4.5 Багаж пассажира перевозится, в обязательном порядке, вместе с пассажиром. Если перевозка багажа невозможна по независящим от Перевозчика причинам, последний обязуется доставить багаж пассажира в конечную точку прилета в наикратчайшие сроки.

#### 8.5 Багаж, перевозимый без оплаты

Пассажиры могут перевозить бесплатно только то количество багажа, которое указано в их билете в зависимости от примененного тарифа. Багаж регистрируется не согласно весу, а согласно количеству регистрируемых единиц.

#### 8.6 Сверхнормативный багаж

При перевозке количества багажных единиц, превышающих норму, указанную в билете, пассажир оплачивает дополнительный сбор. Для более подробной информации касательно стоимости дополнительного багажа, пассажиру рекомендуется обратиться в авиакомпанию либо к своему авторизованному агенту.

#### 8.7 Ручная кладь

Багаж, перевозимый пассажиров в салоне самолета, должен помещаться под сидением самолета либо в отделении, предназначенном для перевозки ручной клади.

8.7.1 Пассажир имеет право перевозить одну единицу ручной клади весом до 8 кг и размерами 40X30X20 см. Фотоаппараты, ноутбуки и другое электронное устройство, а также дополнительные личные вещи должны входить в вес и размеры, указанной выше ручной клади. Исключением являются товары, приобретенные в магазинах Duty Free, которые должны оставаться запечатанными и сохранять чек, подтверждающий оплату.

8.7.2 Предметы, не подлежащие перевозке в багажном отсеке, к примеру музыкальные инструменты, могут быть приняты к перевозке в салоне самолета только с предварительным разрешением со стороны Перевозчика. Стоимость перевозки эквивалентна стоимости тарифа при условии, что в наличии есть свободные места.

8.7.3 Если во время посадки обнаруживается, что пассажир перевозит ручную кладь, превышающую допустимые нормы, ему необходимо будет оплатить сбор за дополнительную единицу багажа в зависимости от его веса и размеров. Данный багаж будет перевозиться в багажном отделении.

8.7.4 Сотрудники аэропорта на регистрации, а также на посадке имеют право проверить ручную кладь с целью определения ее веса и размеров.

8.7.5 Пассажирам, отказывающимся соблюдать правила перевозки ручной клади, может быть отказано в перевозке. В данном случае авиакомпания HiSky не несет ответственность за дополнительные расходы пассажира.

#### 8.8 Регистрация и дальнейшая передача багажа

8.8.1 Багаж будет передан пассажиру сразу по прилету в конечную точку прибытия. Если пассажир не забирает багаж длительное время Перевозчик имеет право выставить оплату его хранения.

Если пассажир не забирает багаж более чем 3 месяца Перевозчик имеет право распоряжаться им на свое усмотрение без того, чтобы нести за него какую-либо ответственность перед пассажиром.

8.8.2 Багаж выдается только тогда, когда пассажир может предоставить багажную бирку, которая совпадает с информацией на багаже. Перевозчик не обязан проверять личность лица, предоставляющую указанную выше информацию.

8.8.3 В случае, если лицо, желающее получить багаж, не может предоставить багажную бирку, Перевозчику должны быть предоставлены все необходимые доказательства того, что данное лицо имеет право на получение багажа. При этом, при передаче багажа данному лицу, Перевозчик не несет ответственность за дальнейшую судьбу переданного багажа.

8.8.4 Если при передаче багажа, лицо, которое его принимает, не изъясляет никаких письменных претензий о его состоянии, оно автоматически соглашается с тем, что приняло его в удовлетворительном виде и не имеет никаких претензий к Перевозчику.

#### 8.9 Перевозка домашних животных

8.9.1 Авиакомпания HiSky перевозит животных (кошек и собак) по всем своим направлениям, за исключением Великобритании и Ирландии.

8.9.2 К перевозке принимаются только кошки и собаки. Для перевозки должны быть использованы специальные, удобные для животных, контейнеры. Перевозка животных разрешается только при предоставлении документов, подтверждающих происхождение и вакцинацию животных, требуемые странами конечной точки прибытия и транзита.

8.9.3 В салоне самолета допускается перевозка маленьких животных весом до 8 кг вместе с контейнером, размеры которого суммарно не превышают 115 см. Во время всего перелета контейнер должен быть помещен под пассажирское сидение. Стоимость услуги перевозки составляет 30 евро за каждый полетный сегмент.

8.9.4 Пассажиры, путешествующие с животными, должны подойти на регистрацию заранее для того, чтобы пройти все формальности, связанные с перевозкой животных.

8.9.5 Для полета с животным в одну из стран Европейского Союза, необходимо соблюсти следующие правила:

- Животные должны иметь возраст не менее 7-ми месяцев;
- Животные должны быть с микрочипом;
- Должна быть предоставлена санитарная книжка животного;
- Животное должно быть вакцинировано против бешенства. Для более подробной информации, просим пройти по ссылке [http://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-eu\\_en](http://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-eu_en)
- Животное должно иметь паспорт, оформленный ветеринарным врачом.

8.9.6 Собаки-поводыри перевозятся бесплатно с соблюдением настоящих Правил Перевозки.

8.9.7 Ответственность за перевозку животных лежит в полной мере на пассажире, который должен нести ответственность за наличие всех необходимых документов. Перевозчик не несет ответственность за заболевание либо смерть животных в случае отказа в их ввозе на территорию страны прибытия, либо транзита. Таким образом, расходы на содержание животного в аэропорту прибытия либо транзита ложатся в полной мере на пассажира.

## 8.10 Человеческие останки

8.10.1 Перевозка человеческих останков запрещена на всех направлениях авиакомпании HiSky.

8.10.2 Перевозка погребальных урн возможна только с предварительным согласованием с Перевозчиком.

## 9. **Расписание, задержки и аннулирование рейсов**

### 9.1 Расписание

Расписание рейсов авиакомпании HiSky опубликовано в системе бронирования. Время вылета, указанное в билете, может претерпеть изменения. Новое время вылета, в обязательном порядке, будет опубликовано в системе.

Перевозчик приложит все усилия к тому, чтобы пассажир прибыл в конечную точку маршрута в необходимое ему время.

Время, указанное в билете, а также в других полетных документах, не может быть гарантировано Перевозчиком и не является частью контракта. При необходимости Перевозчик имеет право использовать воздушные суда других Перевозчиков либо менять воздушные суда, без предупреждения.

Перевозчик не несет ответственность за расписание, опубликованное в неавторизированных источниках и несущее ложную информацию.

Перевозчик, также, не несет ответственность за перелеты со стыковкой и опоздание пассажира на последующий рейс.

Перед тем как внести изменения в билет, Перевозчик обязуется оповестить пассажира по всем оставленным им контактам.

## 9.2 Аннулирование рейса

При вынужденных обстоятельствах (неблагоприятные метеоусловия, ситуации форс-мажор, государственные требования и т.д.), Перевозчик может задержать либо аннулировать рейс без предупреждения.

В случае если Перевозчик аннулирует либо задерживает рейс пассажира и тем самым не может ему обеспечить своевременный прилет в конечную точку, он обязуется:

- перевезти пассажира в ближайшее время на любом из своих рейсов, при наличии свободных мест, переоформив его билет без каких-либо дополнительных плат, либо
- оформить полный возврат неиспользованных полетных купонов в месте приобретения билета в течение 7 дней со дня аннулирования/задержки вылета. Пассажир может оформить возврат в форме ваучера либо аванса за последующие приобретенные билеты на рейсы авиакомпании HiSky.

## 9.3 Отказ в перевозке по причине перепродажи мест на рейсе

В случаях, когда Перевозчик не может обеспечить перевозку пассажира, вылетающего с подтвержденным местом в билете, по причине перепродажи билетов на рейсе, первый обязуется выплатить пассажиру компенсацию согласно своим внутренним регламентам и действующему законодательству.

# 10. Оформление возврата

## 10.1 Общие положения

В случае если по причинам, зависящим от Перевозчика, либо по запросу пассажира, перевозка не может быть осуществлена согласно билету, возврат стоимости неиспользованных полетных купонов оформляется согласно тарифным правилам авиакомпании.

- а) Перевозчик обязуется оформить возврат неиспользованных сегментов пассажиру, имя которого указано в билете, либо лицу, оплатившему за данный билет при предоставлении доказательств осуществления оплаты.
- б) Лицо, предоставившее достаточно доказательств по оплате билета, и получившее деньги за неиспользованные полетные купоны, равно как и пассажир, освобождают Перевозчика от ответственности за возможные претензии по оформлению возврата.

## 10.2 Вынужденный возврат

В случае отмены либо задержки рейса по причинам зависящим, либо независящим от Перевозчика, размер возврата будет определяться следующим образом:

- Возврат полной стоимости билета в случае, если ни один из полетных сегментов не был использован;



- Частичный возврат стоимости неиспользованных полетных купонов. Она будет рассчитана следующим образом: полная стоимость билета минус стоимость использованных полетных купонов.

### 10.3 Добровольный возврат

Добровольный возврат оформляется в случае добровольного пожелания пассажира по его осуществлению:

- При полностью неиспользованном билете, возврату подлежит часть тарифа за минусом удержаний плюс стоимость подлежащих возврату сборов аэропорта.
- При частично используемом билете, возврату подлежит неиспользованная часть тарифа за минусом удержаний плюс стоимость подлежащих возврату неиспользованных сборов аэропорта.

### 10.4 Право на отказ в оформлении возврата

- а) Перевозчик может отказать пассажиру в оформлении возврата, если последний обращается после истечения срока годности билета;
- б) Перевозчик может отказать пассажиру в возмещении стоимости билета, при его предоставлении органам власти и отказу со стороны последних во въезде данного пассажира в страну прилета.

### 10.5 Валюта возврата

Оформление возврата осуществляется согласно законодательству и правилам Перевозчика в валюте той страны, в которой он был выписан.

### 10.6 Сборы по возврату билетов, оплаченных кредитными или дебетовыми картами

Сборы, при оплате билета по кредитным или дебетовым картам, являются невозвратными. Исключением являются случаи аннулирования/задержки рейса.

### 10.7 Кто оформляет возврат

- а) Добровольные возвраты осуществляются либо Перевозчиком, либо авторизованными агентами;
- б) Вынужденные возвраты осуществляются Перевозчиком либо авторизованными агентами с предварительной авторизацией Перевозчика.

## **11. Правила поведения на борту самолета**

11.1 Когда, по мнению Перевозчика, пассажир ведет себя таким образом, что ставит под угрозу сохранность воздушного судна, безопасность пассажиров и членов экипажа и их багажа, препятствует выполнению экипажем своих обязанностей, не выполняет инструкции экипажа, включая но не ограничиваясь запретом курения на борту, Перевозчик имеет право принять меры по предотвращению такого поведения со стороны пассажира, высадить и отказать в продолжении перевозки. Данным пассажирам может быть предъявлен иск по нарушению правил поведения на борту самолета.

11.2 Если из-за неадекватного поведения пассажира Перевозчик вынужден посадить самолет нарушив запланированный маршрут следования в пункт назначения, претерпев при этом дополнительные расходы, пассажир, являющийся виновником ситуации, должен будет компенсировать Перевозчику все расходы, включая штрафы, которые могут быть наложены ему со стороны властей страны, в которую была осуществлена вынужденная посадка.

11.3 Только из соображений безопасности Перевозчик может запретить или ограничить использование электронных устройств на борту самолета, включая, мобильные телефоны, ноутбуки, портативные магнитофоны, проигрыватели компакт-дисков, радиоприемники, электронные игры, игрушки с дистанционным управлением, рации.

На борту воздушного судна не запрещается перевозка устройств для пассажиров с нарушением слуха и сердечными заболеваниями.

## **12. Предоставление дополнительных услуг**

Перевозчик не предоставляет и не может обеспечить своим пассажирам наземную перевозку между аэропортами или между городом и аэропортом. Если в качестве исключения предоставляется данный тип услуги, настоящие Правила Перевозки применяются также и к ним. В данном случае стоимость наземной перевозки будет прибавлена к базовому тарифу авиаперевозки.

Перевозчик может заключить контракт с третьей стороной в пользу пассажиров с целью предоставления дополнительных услуг (иных нежели авиаперевозок), выступая в данном случае в качестве агента пассажира. В этом случае должны учитываться условия и правила предоставления услуг данной третьей стороной.

## **13. Административные формальности**

### **13.1 Общие положения**

Пассажиры несут полную ответственность за все полетные документы, необходимые для выезда из страны отправления, для страны транзита, а также страны назначения. Перевозчик не несет ответственность за отсутствие у пассажиров документов, запрашиваемых властями выше указанных стран и исходящие из этого последствия.

### **13.2 Полетные документы**

Пассажир должен предоставить все необходимые полетные документы для беспрепятственного выезда и въезда в страну назначения. При этом пассажир разрешает Перевозчику, при необходимости, сделать копии полетных документов. Перевозчик оставляет за собой право отказать в перевозке пассажиру, полетные документы которого не позволяют ему выехать или въехать в страну назначения.

### **13.3 Отказ во въезде**

При отказе пассажиру со стороны государственных органов страны транзита либо страны назначения в пересечении границы, пассажир должен будет оплатить Перевозчику стоимость его обратной перевозки.

Перевозчик, в данном случае, в качестве оплаты может использовать любой неиспользованный пассажиром билет либо неиспользованные дополнительные услуги.

Перевозчик не допускает возврат стоимости того билета, которым вылетал пассажир и не был допущен в страну назначения либо транзита.

13.4 Если по причине состояния здоровья пассажира, Перевозчик принимает решение совершить вынужденную посадку в ближайший аэропорт для оказания скорой медицинской помощи, пассажир понесет ответственность за все дополнительные расходы по оказанию медицинской помощи, оплате проживания в отеле и дальнейшем перелете в пункт назначения. Авиакомпания HiSky рекомендует своим пассажирам оформлять медицинскую страховку на все время поездки.

### **13.5 Ответственность пассажира за штрафы и остальные расходы, связанные с его заключением**

Если Перевозчик обязан оплатить какие-либо штрафы или несет расходы в результате несоблюдения пассажиром законов, касательно въезда в страну назначения, пассажир, по требованию Перевозчика, обязан возместить ему все понесенные расходы.

#### 13.6 Таможенный контроль

По требованию пассажир должен присутствовать при контроле зарегистрированного багажа или ручной клади со стороны Таможенной службы аэропорта.

Перевозчик не несет ответственность за несоблюдение настоящих правил со стороны пассажира и исходящих из этого последствий.

#### 13.7 Контроль безопасности

Пассажиры обязаны пройти контроль безопасности, требуемый со стороны государственных служб аэропорта либо со стороны Перевозчика.

#### 13.8 Постановления Правительства

Перевозчик снимает с себя ответственность в случае отказа в перевозке пассажиру на основании действующих правовых положений, нормативных актов, оправдывающими отказ.

#### 13.9 Перевозка со стыковками

В случае если полет пассажира осуществляется несколькими Перевозчиками на основании одного единого билета, каждый Перевозчик отвечает за тот участок, оператором которого он является.

### 14. Ответственность за перевозку багажа

14.1 Перевозчик не несет ответственность за ущерб, причиненный пассажиру в результате перевозки предметов, запрещенных к транспортировке в багажном отделении. К данным предметам или товарам относятся: хрупкие и ломкие предметы, скоропортящиеся продукты, деньги, ювелирные изделия, продукты, электронное оборудование, лекарства, музыкальные инструменты, драгоценные металлы, ценные бумаги, ключи, документы, удостоверяющие личность и т.д.

14.2 Перевозчик не несет ответственность за ущерб, причиненный пассажирам в результате перевозки багажа. Любой пассажир, перевозящий предметы либо товары, которые каким-то образом могут навредить другим пассажирам либо имуществу Перевозчика, должен возместить Перевозчику все, связанный с данной перевозкой, убытки и расходы.

14.3 В случае доставки пассажиру не полного или частично поврежденного багажа, ответственность Перевозчика будет уменьшена в зависимости от веса зарегистрированного багажа, вне зависимости от ценности багажа в целом. Если в багажной бирке не указан вес багажа, считается что вес данного багажа не превышает тот, что допускается в примененном в билете тарифе.

14.4 Перевозчик не несет ответственность за повреждение ручной клади во время перевозки, только если вина Перевозчика не будет доказана в полной мере.

14.5 В случае повреждения зарегистрированного багажа во время перевозки, факт, который был зарегистрирован в аэропорту прилета, и, по случаю которого была выслана претензия в адрес Перевозчика, компенсация высчитывается с учетом типа багажа, уровня повреждения и уровня его износа.

14.6 Перевозчик не несет ответственность за повреждения, связанные с обычными действиями, совершаемые с багажом:

- Повреждение натяжения ремней крепления;
- Мелкие порезы и царапины;
- Повреждения, возникшие в результате перегрузки багажа;
- Повреждения, возникшие в результате контроля по безопасности;
- Повреждения мелких креплений багажа, которые не влияют на его дальнейшее использование (замочки, бирки, ремешки и т.д.)

## **15. Порядок предъявления претензий**

### **15.1 Оповещение**

15.1.1 В случае повреждения/утери/кражи багажа перед тем, как покинуть аэропорт пассажир должен обратиться в службу «Lost&Found», которая находится в зоне прилета аэропорта, для оформления документа типа «PIR-Passengers Irregularity Report»

«PIR-Passengers Irregularity Report» не представляет собой официальную претензию, это документ необходимый для дальнейшего поиска багажа. В случае не заполнения данного документа авиакомпания HiSky снимает с себя ответственность за утерю/повреждение/кражу багажа.

15.1.2 Претензии пассажиров по поврежденному багажу принимаются только в течение 7-ми дней после получения утерянного/поврежденного багажа.

Претензии пассажиров по полученному багажу после его утери либо кражи принимаются только в течение 21-го дня после получения утерянного багажа.

Претензии должны быть отправлены в письменном виде в сроки, указанные выше.

15.2 Авиакомпания HiSky не несет ответственность в том случае, если багаж пассажира был взят по ошибке другим пассажиром. Пассажир, взявший не тот багаж, несет ответственность за все понесенные расходы обоих пассажиров.

15.3 Утерянные багажи могут быть взяты только в аэропорту. Авиакомпания HiSky не доставляет багаж на дом.

15.4 Любые меры ответственности должны быть предприняты в течение одного года со дня прибытия в транзитный пункт или пункт назначения.

### **15.5 Срок для ответа на жалобы**

Авиакомпания HiSky отвечает на жалобы пассажиров в течение 30 рабочих дней с момента получения жалобы при условии, что к жалобе приложены все необходимые документы.

При отсутствии необходимых документов, срок, указанный выше отсчитывается с момента получения авиакомпанией HiSky полного пакета документов.

В случае если пассажир пожелает обратиться в судебные органы, не дожидаясь истечения срока рассмотрения жалобы со стороны авиакомпании HiSky, все расходы, связанные с судебными разбирательствами, лягут на пассажира.

Жалоба может быть отправлена по электронной почте на адрес [info@hisky.md](mailto:info@hisky.md), в ней должна быть указана имя/фамилия пассажира, дата и направление вылета и причина, по которой запрашивается компенсация.

## **16. Интерпретации**

Названия пунктов настоящих Правил Перевозки являются ориентативными и не могут использоваться для интерпретации текста. Ни один сотрудник авиакомпании, его представитель или уполномоченный агент не имеет право менять или отменять любое из положений данных Правил.

#### **17. Правовое регулирование**

Данные Правила Перевозки регламентируются законодательством Республики Молдова. Любое недопонимание между пассажирами и авиакомпанией HiSky, связанное с пассажирской перевозкой, будет урегулировано на основании законодательства Республики Молдова.