

ПРАВА ПАССАЖИРОВ

Дорогие пассажиры,

Наша авиакомпания, «Атласджет Украина», прилагает все усилия для того, чтобы максимально удовлетворить требования наших пассажиров и заслужить их признание.

Мы продумываем мельчайшие детали предоставления наших услуг для того, чтобы Вы могли путешествовать регулярно, безопасно и с комфортом, в полной мере наслаждаясь качеством услуг авиакомпании «Атласджет Украина». Тем не менее, могут возникать непредвиденные и нежелательные обстоятельства, которые ведут к нарушениям в работе авиационного сектора.

Отказ пассажиру в воздушной перевозке, отмена рейса или случаи перенесения рейса могут произойти даже тогда, когда у Вас подтверждено бронирование/билет, и Вы своевременно обратились в наш отдел по обработке билетов/багажа. В таких случаях, Вы можете воспользоваться правами, установленными в «Положениях о правах пассажиров, которые путешествуют с помощью воздушного транспорта» (далее «Положения о правах пассажиров»). Ниже прилагается подробная информация для пассажиров об их правах. Важно! «Атласджет Украина» не несет ответственность, если контактная информация пассажира не была предоставлена или же была представлена неправильно в записи резервирования. В случае когда причиной отмены рейса является чрезвычайная ситуация*, не смотря на то, что «Атласджет Украина» приняла все необходимые меры, пассажиры не смогут воспользоваться изложенными правами на компенсацию.

*Чрезвычайные ситуации: имеются ввиду такие ситуации, которые влияют на выполнение определенного полета, как например, нестабильное политическое положение, синоптические условия, неблагоприятные для осуществления того или иного полета, а также катастрофы природного характера, риски, связанные с нарушением техники безопасности, непредвиденные сбои в системе безопасности полёта и забастовки, которые стали причиной нарушения работы компании, осуществляющей авиационные перевозки.

Пассажиры и дети с ограниченными возможностями, которые путешествуют самостоятельно, обеспечиваются специальными услугами, в которых они нуждаются, и которые им должен предоставить уполномоченный персонал, согласно Положениям о правах пассажиров.

Вы можете отправить нам свои предложения по поводу прав пассажира, используя средства электронной связи (электронную почту) или на почтовый адрес, указанный ниже.

Желаем Вам приятного полета!

Сайт: www.atlasglb.com.ua

Номера телефонов:

+380 800 50 55 63

+380 442 77 41 41



1. Права пассажиров, которым отказали в воздушной перевозке при наличии у них действующих билетов с посадочным талоном.

Условия этого раздела касаются возвращения платежей и применяются относительно пассажиров, путешествующих в/из аэропорта, которые находятся на территории Украины, а также пассажиров, путешествующих в/из аэропорта, который находится в другой стране, из/к аэропорту, находящемуся на территории Украины.

Компенсация оплаты, внесенной авиакомпанией в качестве предварительной оплаты, ни в коем случае не ограничивает права пассажира на требование увеличения финансового возмещения, установленного нормами Статьи 22 Монреальской конвенции. Ниже приведена предварительная информация по платежам пассажирам, в размере и в пределах, согласно условиям компенсации фактического убытка и фактически доказанных потерь, в соответствии с требованиями Статьи 29 Монреальской конвенции.

За исключением случаев отказа пассажиру в воздушной перевозке по обоснованным причинам, таким как: по состоянию здоровья, в целях безопасности, неправильно оформленных проездных документов; в случае отказа пассажиру в воздушной перевозке в результате отмены рейса, будет сделано объявление с целью выявления желающих отказаться от предварительного бронирования на соответствующий рейс. Пассажир, который согласен быть «добровольцем» имеет право на:

а. возмещение суммы за билет или бесплатное возвращение в исходный пункт отправления при первой же возможности, посредством получения ваучера в течении 7 дней, при условии наличия письменного согласия пассажира .

б. изменение маршрута конечного пункта назначения, на таких же условиях транспортирования и при первой же возможности.

с. изменения маршрута при таких же условиях транспортировки и исходя из наличия места на более позднюю дату, подходящую для пассажира.

В случае, если количество «добровольцев» недостаточно для того, чтобы позволить оставшимся пассажирам, которые имеют забронированные места подняться на борт, посадка на самолёт пассажиров может быть отменена вне зависимости от согласия пассажиров.

В таком случае:

- Пассажиры имеют право на получение компенсации в размере, указанном в «ТАБЛИЦЕ 1» ;

- Для осуществления прав на возврат средств или изменения маршрута, будет выполнено одно из следующих условий;

а. возмещение стоимости билета или бесплатное возвращение в исходный пункт отправления при первой же возможности, посредством получения ваучера в течении максимум 7 дней, при наличии письменного согласия пассажира на это;

б. изменение маршрута конечного пункта назначения, обеспечивая такие же условия транспортировки при первой же возможности.

с. изменение маршрута при таких же условиях транспортировки и исходя из наличия местна более позднюю дату, подходящую для пассажира.

- Кроме того, соответствующие услуги, указанные в «ТАБЛИЦЕ 2» ниже, будут предложены пассажирам бесплатно.

2. Права пассажиров согласно «Положению о правах пассажиров» в случае отмены рейса

- Пассажиры могут использовать свое право выбора на одно из следующих прав:

а. возмещение стоимости билета или бесплатное возвращение в исходный пункт отправления при первой же возможности, посредством получения ваучера в течении максимум 7 дней, при наличии письменного согласия пассажира на это;

б. изменение маршрута конечного пункта назначения, обеспечивая такие же условия транспортировки при первой же возможности.

с. изменение маршрута на таких же условиях транспортировки и исходя из наличия местна более позднюю дату, подходящую для пассажира.

- Кроме этого, соответствующие сервисы, указанные в «ТАБЛИЦЕ 2» ниже будут предоставлены пассажирам бесплатно;

- Пассажиры имеют право на получение компенсации в размере, указанном в «ТАБЛИЦЕ 1»

*Если они не были проинформированы об отмене рейса, не позднее чем за две недели до времени вылета по расписанию.

*При условии, что они не были проинформированы об отмене рейса в течение времени от двух недель до семи дней до времени вылета по расписанию,

При условии, что они не были проинформированы об отмене, не менее чем за семь дней до времени вылета по расписанию и им не была предложена схема изменения маршрута, которая позволяет отправиться максимум за один час до запланированного времени вылета и прибыть в конечный пункт назначения максимум на два часа позже запланированного времени прибытия. Хотя наша компания применяет все необходимые меры предосторожности, в случае отмены полета по причине возникновения чрезвычайной ситуации, пассажиры не смогут воспользоваться компенсационными правами, указанными в таблице. Важно: наша авиакомпания не несет ответственности в случае, если контактная информация о пассажире не была предоставлена нашей авиакомпании или была предоставлена неправильно в записи резервирования.

*Чрезвычайная ситуация: имеются ввиду такие ситуации, которые влияют на выполнение определенного полета, как например, нестабильное политическое положение, синоптические условия, неблагоприятные для осуществления того или иного полета, а также катастрофы природного характера, риски, связанные с нарушением техники безопасности, непредвиденные сбои в системе безопасности полета и забастовки, которые стали причиной нарушения работы компании, осуществляющей авиационные перевозки.

3. Права пассажиров в случае Задержки рейсов:

*Если задержка рейса длится:

- Два и более часа, а расстояние полета составляет до 1500 км (включительно), и на внутренних рейсах;
- Три и более часа, а расстояние полета от 1500 до 3500 км (включительно);
- Четыре и более часа, а расстояние полета более 3500 км, исходя из времени вылета самолета по расписанию, пассажиры могут воспользоваться услугами, указанными в "ТАБЛИЦЕ 2" бесплатно.

ТИП УСЛУГ.	СОДЕРЖИМОЕ УСЛУГ
1) Проживание	В случае необходимости одного или более заселений в отель, размещение производится в отель или в другое подходящее помещение.
2) Трансфер	Трансфер между аэропортом и местом проживания

*Если же время вылета переносится на следующий день/дни и отличается от предварительно объявленного времени вылета, пассажиры могут воспользоваться услугами, указанными в таблице ниже бесплатно.

4. Повышение или снижение класса обслуживания, который отличается от первоначально заказанного пассажиром:

- В случае повышения класса обслуживания взимается дополнительная оплата;
- В случае снижения класса обслуживания, возмещается разница стоимости билетов. Кроме того, сумма, указанная в таблице ниже, будет возвращена пассажиру в течение семи дней.

a. На все рейсы, расстояние полета которых составляет до 1500 км (включительно)	30% отстоимостибилета
b. На рейсы, расстояние полета которых составляет от 1500 и 3500 км (включительно)	50% от стоимости билета
c. На рейсы, расстояние полета которых составляет более 3500 км	75% от стоимости билета

*Если рейс задерживается, как минимум на пять часов и пассажиры отказываются от полета, они могут получить компенсацию в размере полной стоимости билета и использовать право на возвращение в исходную точку бесплатно.

5.

Права пассажиров, которым отказали в воздушной перевозке при наличии у них действующих билетов с посадочным талоном.

В случае, если пункт конечного назначения, указанный в билете был изменен авиакомпанией в связи с форс-мажорными обстоятельствами и посадка осуществляется в другом аэропорту, наша компания обеспечит трансфер пассажиров до конечного пункта назначения, который указан в билете в максимально короткие сроки, используя все возможные виды транспорта.

ТАБЛИЦА 1

ПРАВО НА КОМПЕНСАЦИЮ	СУММА КОМПЕНСАЦИИ*	В случае, если предлагается альтернативный рейс, в котором время прибытия в конечный пункта назначения не превышает время, указанное ниже полагается 50% от компенсационной суммы от суми
1. На все рейсы		
2. На международные рейсы		
а. На рейсы, расстояние полета которых составляет до 1500 км(включительно)	250 ЕВРО	2 часа
б. На рейсы, расстояние полета которых от 1500 до 3500 км	400 ЕВРО	3 часа
с. На рейсы, расстояние полета которых составляет более 3500 км	600 ЕВРО	4 часа

*Оплата проводится в гривне на сумму эквивалентную размеру компенсации установленной в Евро, в соответствии с курсом обмена НБУ, установленного в день оформления билета.

ТАБЛИЦА 2

ТИП УСЛУГИ	СОДЕРЖИМОЕ УСЛУГ
1. а. Бесплатное питание ✓ При задержке рейса длительностью 2-3 часа ✓ При задержке рейса длительностью 3-5 часов ✓ При задержке рейса длительностью 5 часов и более	Горячие и холодные напитки в разумном количестве Завтрак или обед, в зависимости от времени суток в дополнение к горячим и холодным напиткам. Дополнительные горячие и холодные напитки, а также легкая закуска вдобавок к горячим и холодным напиткам, завтрак или обед, в зависимости от времени суток
б. Проживание	Заселение в отель или другое подходящее помещение в случае, если необходимо заселение на одну или более ночей
с. Трансфер	Трансфер между аэропортом и местом размещения
2. Система связи	Два телефонных звонка, факсовые сообщения или услуги электронной почты безвременных ограничений.

Кроме того, при выполнении указанных выше потребностей особое внимание должно быть уделено людям с ограниченными возможностями и их сопровождающим, а также детям, путешествующим самостоятельно