

ПРАВА ПАСАЖИРІВ

Шановні пасажирів,

Наша авіакомпанія, «АТЛАСДЖЕТ УКРАЇНА», докладася всіх зусиль для максимального задоволення потреб наших пасажирів та заради їхнього визнання.

Ми продумуємо найдрібніші деталі надання наших послуг для того, щоб Ви могли подорожувати регулярно, безпечно та з комфортом, повною мірою насолоджуючись якістю послуг авіакомпанії «АТЛАСДЖЕТ Україна». Незважаючи на це, можуть виникнути непередбачувані та небажані збої в роботі авіаційного сектора. Відмова пасажирів у наданні послуг із повітряного перевезення, відміна рейсу або перенесення рейсу на іншу дату можуть виникнути навіть тоді, коли у Вас є підтвердження бронювання/квиток, і Ви своєчасно звернулись у наш відділ з обробки квитків/багажу. В таких випадках, Ви можете скористатись правами, передбаченими "Положеннями про права пасажирів, які подорожують повітряним транспортом" (надалі "Положення про права пасажирів").

Нижче наводиться детальна інформація для пасажирів про їх права.

Важливо! «Атласджет Україна» не несе відповідальності, якщо контактна інформація пасажирів не була надана, або була надана неправильно в записі резервування.

У випадку, коли підставою скасування рейсу є надзвичайна ситуація*, не зважаючи на те, що авіакомпанія «Атласджет Україна» доклала всіх необхідних зусиль задля виконання такого рейсу, пасажирів не зможуть скористатись описаними правами на компенсацію.

*Надзвичайні ситуації: Маються на увазі обставини, такі як нестійка політична ситуація, погодні умови, несприятливі для здійснення відповідного польоту, а також стихійні лиха, ризики, пов'язані з порушенням техніки безпеки, непередбачувані збої в системі безпеки польоту та страйк, який спричинив порушення роботи компанії, яка забезпечує авіаперевезення.

Пасажирів з обмеженими фізичними можливостями та діти, які подорожують самостійно, повинні бути забезпечені спеціальними послугами, які вони потребують, та які їм зобов'язаний надати уповноважений персонал, відповідно до Положення про права пасажирів.

Ви можете надіслати нам свої побажання щодо права пасажирів, використовуючи засоби електронного зв'язку (електронну пошту) або на поштову адресу, що вказана нижче.

Бажаємо Вам приємного польоту!

Web: www.atlasglb.com.ua

Phone: +380 800 50 55 63
+380 442 77 41 41



ekonomiplus

businessclass

1

Права пасажирів, яким було відмовлено в наданні послуг із повітряних перевезень, за наявності у них дійсних квитків з талоном на посадку

Умови цього розділу стосуються повернення платежів та застосовуються до пасажирів, які подорожують з/до аеропорту, що знаходиться на території України, а також пасажирів, які подорожують з/до аеропорту, що знаходиться в іншій країні, до/з аеропорту, що знаходиться на території України.

Компенсаційні платежі, які застосовуються авіакомпанією в якості попередньої оплати, в жодному разі не обмежують права пасажирів щодо вимоги збільшення фінансової компенсації, передбачені умовами Статті 22 Монреальської конвенції. Нижче наведена попередня інформація стосовно оплати пасажиром, в розмірі та в межах, що регулюються умовами компенсації фактичного збитку та фактично доведених втрат, відповідно до вимог Статті 29 Монреальської конвенції.

Окрім випадків відмови пасажиром в авіаперевезенні, через такі обґрунтовані підстави, як стан здоров'я, загроза безпеці, страхування від ризику, некоректне заповнення проїзних документів; у разі, якщо відмова пасажиром у наданні послуг з повітряного перевезення сталася через скасування рейсу, спочатку буде зроблене оголошення з метою знайти пасажирів, які добровільно відмовляться від свого попереднього бронювання на відповідний рейс. Пасажир, який добровільно погоджується відмовитись від квитка, має право на:

a. компенсацію вартості квитка або безкоштовне повернення у вихідний пункт відправлення при першій же нагоді, шляхом отримання ваучера протягом максимум 7 днів після отримання на це письмової згоди пасажиром.

b. змінення маршруту кінцевого пункту призначення, за таких же умов транспортування та при першій же нагоді.

c. змінення маршруту за таких саме умов транспортування, виходячи з доступності місця на більш пізню дату, зручну для пасажиром.

У разі відсутності достатньої кількості «добровольців» для забезпечення посадки на борт інших пасажирів, посадка на літак може бути скасована, незважаючи на згоду пасажирів.

В такому випадку;

- Пасажири мають право на отримання компенсації в розмірі, який зазначений в «ТАБЛИЦІ 1»;

- Для отримання права на повернення коштів або змінення маршруту, буде виконана одна з наступних умов:

a. компенсація вартості квитків або безкоштовне повернення у вихідний пункт відправлення за першої нагоди, шляхом отримання ваучера протягом максимум 7 днів за умови наявності письмової згоди на це пасажиром.

b. змінення маршруту кінцевого пункту призначення, за таких же умов транспортування та при першій же нагоді.

c. змінення маршруту за таких саме умов транспортування, виходячи з доступності місця на більш пізню дату, зручну для пасажиром.

- Крім цього, відповідні послуги, наведені в «ТАБЛИЦІ 2» нижче, будуть запропоновані пасажиром безкоштовно.

2

Права пасажирів відповідно до Положення про права пасажирів, в разі відміни рейса.

- Пасажири можуть застосувати право вибору на одне з наступних прав;

a. компенсація вартості квитків або безкоштовне повернення у вихідний пункт відправлення за першої нагоди, шляхом отримання ваучера протягом максимум 7 днів, за умови наявності письмової згоди на це пасажиром;

b. зміни маршруту кінцевого пункту призначення, забезпечуючи такі ж умови транспортування, за першої ж нагоди.

c. змінення маршруту за таких саме умов транспортування, виходячи з доступності місця на більш пізню дату, зручну для пасажиром.

- Крім цього, відповідні послуги, наведені в «ТАБЛИЦІ 2» нижче повинні надаватись пасажиром безкоштовно:

- Пасажири мають право на отримання компенсації в розмірі, який зазначений в "ТАБЛИЦІ 1"
- *Якщо вони не були проінформовані про відміну рейсу, мінімум за два тижні до часу вильоту за розкладом;
- *За умови, вони не були проінформовані про відміну рейсу протягом терміну тривалістю від двох тижнів до семи днів до часу вильоту літака за розкладом;
- *За умови, якщо вони не були проінформовані про відміну, не менше ніж за сім днів до дня вильоту за розкладом, та їм не було запропоновано зміну маршруту, який дозволив би відправитись максимум за одну годину до запланованого часу вильоту, та прибути в кінцеве місце призначення максимум дві години після запланованого часу прибуття. Хоча наша компанія застосовує усі необхідні заходи безпеки, у разі виникнення надзвичайної ситуації*, що спричиняє відміну рейсу, пасажири не зможуть скористатись правами на отримання компенсації, передбаченими в Таблиці. **ВАЖЛИВО:** наша компанія не несе відповідальності у випадку ненадання контактної інформації про пасажира в записі бронювання, або надання даної інформації з помилками.
- *Надзвичайна ситуація: мається на увазі, наприклад ситуація політичної нестабільності, погодні умови, несприятливі для здійснення відповідного рейсу, стихійне лихо, загроза безпеці, несподівана загроза безпеці польоту та страйк, який перешкоджає діяльності авіакомпанії, яка здійснює авіаперельоти.

3. Права пасажирів у випадку Затримки рейсів

- *Якщо затримка рейсу триває:
 - Дві чи більше години, а відстань польоту становить до 1500 км включно, та на внутрішніх рейсах.
 - Три та більше години, а відстань польоту складає від 1500 до 3500 км включно,
 - Чотири та більше години, а відстань польоту становить більш ніж 3500 кілометрів, виходячи з часу вильоту літака за розкладом, пасажири можуть безкоштовно скористатись послугами, наведеними в "ТАБЛИЦІ 2".

ТИП ПОСЛУГ	ЗМІСТ ПОСЛУГ
1) Проживання	У разі необхідності в одному або більше розміщеннях, таке розміщення провадиться в готелі або в іншому задовільному приміщенні
2) Трансфер	Трансфер між аеропортом та місцем проживання

*Якщо ж час вильоту переноситься на наступний(і) день (дні), і відрізняється від попередньо анонсованого часу вильоту, пасажири можуть скористатись безкоштовними послугами, які зазначені в таблиці нижче.

4. Підвищення або зниження класу обслуговування, що відрізняється від попередньо замовленого пасажиром.

- У разі підвищення класу обслуговування, стягується додаткова оплата.
- У разі зниження класу обслуговування, сплачується компенсація в розмірі різниці між вартістю квитків. Крім цього, сума, яка зазначена в таблиці нижче, буде повертатись пасажиру протягом семи днів.

a. На усі рейси, відстань польоту яких становить до 1500 км включно	30% від вартості квитка
b. На рейси, відстань польоту яких становить від 1500 до 3500 км включно	50% від вартості квитка
c. На рейси, відстань польоту яких становить понад 3500 км	75% від вартості квитка

*Якщо рейс затримується щонайменше на п'ять годин та пасажири відмовляються від рейсу, вони можуть отримати компенсацію в розмірі повної вартості квитка та скористатись правом повернення у вихідну точку безкоштовно.

5. Права пасажирів, яким було відмовлено в наданні послуг із повітряних перевезень, за наявності у них дійсних квитків з талоном на посадку

У разі, якщо пункт кінцевого призначення, вказаний в квитку, змінюється компанією в зв'язку з форс-мажорними обставинами, і посадку здійснюється в іншому аеропорту, наша компанія забезпечить трансфер пасажирів до кінцевого пункту призначення, який вказаний в квитку, в максимально короткий термін, використовуючи доступні види транспорту.

ТАБЛИЦЯ 1

ПРАВО НА КОМПЕНСАЦІЮ	СУМА КОМПЕНСАЦІЇ*	Якщо час прибуття запропонованого альтернативного рейсу до кінцевого пункту призначення не перевищує часу, зазначеного нижче, оплаті підлягає 50% від компенсаційної суми
1. На усі рейси		
2. На міжнародні рейси		
а. На рейси, відстань польоту яких становить до 1500 км включно	250 Євро	2 години
б. На рейси, відстань польоту яких становить від 1500 до 3500 км	400 Євро	3 години
с. На рейси, відстань польоту яких становить понад 3500 км	600 Євро	4 години

*Сплата проводиться в українській гривні на суму, еквівалентній розміру компенсації, встановленій в євро, відповідно до курсу обміну Національного Банку України, що встановлений на день оформлення квитка.

ТАБЛИЦЯ 2

ТИП ПОСЛУГ	ЗМІСТ ПОСЛУГ
1. а. Безкоштовне харчування ✓ При затримці рейсу тривалістю 2-3 години ✓ При затримці рейсу тривалістю 3-5 годин ✓ При затримці рейсу тривалістю 5 годин і більше	Гарячі та холодні напої в розумних межах Сніданок або обід, в залежності від часу доби, в додаток до гарячих та холодних напоїв Додаткові гарячі та холодні напої та додаткова легка закуска в додаток до гарячих та холодних напоїв та сніданок чи обід, в залежності від часу доби.
б. Проживання	Поселення в готель або інші задовільні апартаменти, у разі, якщо потрібне поселення на одну чи більше ночей
с. Трансфер	Транспортування між аеропортом та місцем розміщення
2. Система зв'язку	Два телефонні дзвінки, факсові повідомлення або послуги електронної пошти без обмежень в часі.

Крім того, при виконанні зазначених вище потреб особлива увага повинна бути надана людям з обмеженою рухливістю і супроводжуваним їх особам, та дітям, що подорожують поодиночі.