

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის

ბრძანება №122

2012 წლის 17 ივლისი

ქ. თბილისი

საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესის დამტკიცების შესახებ

საქართველოს საჰაერო კოდექსის მე-9 მუხლის პირველი და 1¹ ნაწილების, „ტრანსპორტის სფეროს მართვისა და რეგულირების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-8 მუხლის მე-5 პუნქტის, „ერთიანი საჰაერო სივრცის შესახებ“ საქართველოსა და ევროკავშირს და მის წევრ სახელმწიფოებს შორის შეთანხმების და 2004 წლის 11 თებერვლის EC რეგულაციის №261/2004 შესაბამისად, **ვბრძანებ:**

მუხლი 1. დამტკიცდეს თანდართული „საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესი“.

მუხლი 2. ბრძანება ამოქმედდეს 2012 წლის 1 სექტემბრიდან.

ი. დავითაძე

შეტანილი ცვლილებები:

1. სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2012 წლის 6 ნოემბრის ბრძანება №178 - ვებგვერდი, 07.11.2012წ.

დანართი

საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესი

მუხლი 1. წესის მიზანი და მოქმედების სფერო

1. წინამდებარე წესის (შემდგომში – წესი) მიზანია საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესისა და პირობების განსაზღვრა, მგზავრთა უფლებების დაცვა.

2. წესის მოქმედება ვრცელდება:

ა) მგზავრებზე, რომლებიც ახორციელებენ ფრენას საქართველოდან საქართველოში, აგრეთვე საქართველოდან სხვა ქვეყანაში საქართველოს ან უცხო ქვეყნის ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის მეშვეობით;

ბ) მგზავრებზე, რომლებიც ახორციელებენ ფრენას სხვა ქვეყნიდან საქართველოში საქართველოს ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის მეშვეობით.

3. წესით გათვალისწინებული კომპენსაციისა და/ან დახმარების მისაღებად, აუცილებელია შემდეგი პირობებიდან ერთ-ერთის არსებობა:

ა) მგზავრს აქვს ჯავშანი ან/და ბილეთი, რითაც დასტურდება მისი უფლება კონკრეტული ფრენის განხორციელებაზე;

ბ) მგზავრი გამოცხადდა რეგისტრაციაზე ბილეთში მითითებულ დროს ან არაუგვიანეს 45 წუთისა გაფრენის დრომდე, თუ ბილეთში რეგისტრაციაზე გამოცხადების დრო არ არის მითითებული;

გ) ბილეთი შექმნილია „ბონუსის“ პროგრამის მეშვეობით მუდმივი კლიენტების წასახალისებლად, რომელიც ხორციელდება ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის ან ტურ-ოპერატორის მიერ.

4. ეს წესი ეხება მხოლოდ იმ მგზავრებს, რომლებიც მგზავრობენ უძრავფრთიანი მოტორიზებული საჰაერო ხომალდებით.

5. ეს წესი არ ვრცელდება მგზავრებზე, რომლებიც მგზავრობენ უფასო ან დაბალი ტარიფის ბილეთებით, რომლებიც არც პირდაპირი და არც ირიბი გზით არ ხვდება გაყიდვის ღია ქსელში.

6. ეს წესი არ ვრცელდება იმ შემთხვევაზე, როდესაც მგზავრის ტურისტული მომსახურების პაკეტი უქმდება ისეთი გარემოების გამო, რომელიც არ არის დაკავშირებული ფრენის გაუქმებასთან.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2012 წლის 6 ნოემბრის ბრძანება №178 - ვებგვერდი, 07.11.2012წ.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

წესში გამოყენებულ ტერმინებს, ამ წესის მიზნებისათვის, აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) ავიაგადამზიდველი – საჰაერო გადაყვანა-გადამზიდველი, რომელსაც აქვს საჰაერო ხომალდის ექსპლუატანტის დამადასტურებელი საბუთი;

ბ) მომსახურე ავიაგადამზიდველი – საჰაერო გადაყვანა-გადამზიდველი, რომელიც ახორციელებს საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვას მგზავრთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე;

გ) ტურ-ოპერატორი – პირი, რომელიც რეგულარულად ახორციელებს ტურისტული მომსახურების ორგანიზებასა და რეალიზებას უშუალოდ ან შუამავლის მეშვეობით;

დ) ტურისტული მომსახურების პაკეტი (შემდგომში – პაკეტი) – ტურისტული მომსახურების ორი ან ორზე მეტი კომპონენტისაგან (კვება, ღამის თევზა, სატრანსპორტო მომსახურება და სხვა) შემდგარი კომპლექტი, რომელიც რეალიზაციაშია ან შეთავაზებულია სარეალიზაციოდ ჯამური ფასით, თუ მომსახურების გაწევის პერიოდი მოიცავს ღამეს ან აღემატება 24 საათს;

ე) ბილეთი – დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველსა და მგზავრს შორის საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულების არსებობა, წარმოადგენს მტკიცებულებას გადაყვანა-გადაზიდვის პირობების შესახებ, იძლევა უფლებას გადაყვანა-გადაზიდვაზე და გაცემულია ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის მიერ მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით;

ვ) ჯავშანი – მგზავრის მიერ ბილეთის ფლობის დადასტურება და/ან ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის, ტურ-ოპერატორის მიერ ადგილის დაჯავშნისა და რეგისტრაციის აღიარება;

ზ) დანიშნულების პუნქტი – მგზავრობის ბოლო პუნქტი, რომელიც აღნიშნულია ბილეთზე, ხოლო გადაჯდომით ფრენის შემთხვევაში – ბოლო გადაფრენის პუნქტი;

თ) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირი – პირი, რომლის გადაადგილების შესაძლებლობა სატრანსპორტო საშუალებების გამოყენებისას შეზღუდულია ფიზიკური ან გონებრივი ნაკლის, ასაკობრივი ცვლილებებით ან სხვა მიზეზით და რომლის მდგომარეობა მოითხოვს განსაკუთრებულ ყურადღებას და განსაკუთრებულ ზომებს იმ მომსახურებით სარგებლობის დროს, რომელიც განკუთვნილია მგზავრებისათვის;

ი) საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმა – კონკრეტული ფრენის განხორციელებისას მგზავრის გადაყვანაზე უარის თქმა, მიუხედავად იმისა, რომ მგზავრი გამოცხადდა საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე ამ წესით განსაზღვრული პირობებით, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც ჩასხდომაზე უარის თქმა გამოწვეულია მგზავრის ჯანმრთელობის მდგომარეობით, ფრენის უსაფრთხოებით, საავიაციო უშიშროებით ან არასათანადო დოკუმენტების წარმოდგენით, რომლებიც აუცილებელია სამგზავროდ;

კ) მოხალისე პირი – პირი, რომელიც გამოცხადდა საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე ამ წესის მე-4 მუხლის პირველ პუნქტში მითითებული პირობების შესაბამისად და უარს ამბობს ჯავშანით და/ან ბილეთით გათვალისწინებულ ფრენაზე დამატებითი სარგებლის სანაცვლოდ;

ლ) ხანგრძლივი დაგვიანება – ფრენის დაგვიანება, რომელიც აღემატება ორ საათს;

მ) ფრენის გაუქმება – დაგეგმილი ფრენის შეუსრულებლობა, რომელზედაც დაჯავშნული იყო თუნდაც ერთი ადგილი.

ნ) განსაკუთრებული ვითარება – ვითარება, როდესაც პოლიტიკურმა არასტაბილურობამ, მეტეოპირობებმა, ფრენის უსაფრთხოებასთან/საავიაციო უშიშროებასთან დაკავშირებულმა მოულოდნელმა რისკებმა, გაფიცვებმა და სხვა მსგავსმა მოვლენებმა, შესაძლოა გავლენა მოახდინოს

ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის საქმიანობაზე და გამოიწვიოს ფრენის დაგვიანება/გაუქმება.

ო) კომპენსაცია – ფულადი თანხა, რომელიც ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა უნდა გადაუხადოს მგზავრს ამ წესის შესაბამისად საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის ან ფრენის გაუქმების შემთხვევებში.

პ) დიდი წრის რკალი – უმოკლესი ხაზი ორ წერტილს შორის სფეროს ზედაპირზე.

მუხლი 3. ზოგადი პირობები

1. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია მიაწოდოს მგზავრს ინფორმაცია ფრენის გაუქმების შესახებ და შესთავაზოს მას ფრენის შეცვლის მისთვის მისაღები ვარიანტები. აღნიშნული პირობის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, მან უნდა გადაუხადოს მგზავრს კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ფრენის გაუქმება გამოწვეულია განსაკუთრებული ვითარებით, რომლის თავიდან აცილება შეუძლებელია საჭირო ზომების მიღების მიუხედავად.

2. მგზავრს, რომელსაც უარი ეთქვა საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე, უფლება აქვს ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად, ფრენის სანაცვლოდ მოითხოვოს ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება ან გააგრძელოს ფრენა მისთვის ხელსაყრელი პირობებით (ალტერნატიული მარშრუტით). ორივე შემთხვევაში, როგორც ბილეთის ღირებულების ანაზღაურების, ისე ფრენის მარშრუტის შეცვლისას, მას მიეცემა კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად.

3. მგზავრს, რომელმაც ნებაყოფლობით უარი თქვა ჯავშნით ან/და ბილეთით გათვალისწინებულ ფრენაზე (მოხალისე პირი), უფლება აქვს ფრენის სანაცვლოდ მოითხოვოს ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება ან გააგრძელოს ფრენა მისთვის ხელსაყრელი პირობებით (ალტერნატიული მარშრუტით). ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება ან ალტერნატიული მარშრუტის არჩევა ხორციელდება წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად.

4. მგზავრს, რომლის ფრენა გაუქმდა, უფლება აქვს ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად, მიიღოს ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება ან შეცვალოს ფრენის მარშრუტი მისთვის ხელსაყრელი პირობებით. ორივე შემთხვევაში, როგორც ბილეთის ღირებულების ანაზღაურების, ისე ფრენის მარშრუტის შეცვლისას, მას მიეცემა კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად.

5. ამ წესის მოთხოვნების შესრულებაზე კონტროლს ახორციელებს სსიპ „სამოქალაქო ავიაციის სააგენტო“ (შემდგომში – სააგენტო).

6. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია მიაწოდოს სააგენტოს წერილობითი ინფორმაცია საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების ყველა შემთხვევის შესახებ, აგრეთვე მგზავრისთვის შესაბამისი კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის ღონისძიებების თაობაზე.

7. ამ წესის მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს სააგენტო დააკისრებს პასუხისმგებლობას საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის შესაბამისად.

8. ეს წესი არ ზღუდავს ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს, მოსთხოვოს კომპენსაცია ნებისმიერ პირს, მათ შორის მესამე პირს, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

9. ეს წესი არ ზღუდავს მგზავრისა და ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის უფლებებს მიმართონ სასამართლოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

10. ამ წესში მითითებული მანძილი გამოიანგარიშება დიდი წრის რკალის შესაბამისად.

მუხლი 4. საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმა

1. საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე ავიაგადამზიდველის/მომსახურე ავიაგადამზიდველის დასაბუთებული უარის შემთხვევაში, პირველ რიგში უნდა გამოვლინდეს მოხალისე პირები და ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა გაუწიოს მათ მომსახურება ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად.

2. თუ არ გამოვლინდა მოხალისე პირთა საკმარისი რაოდენობა და შეუძლებელია ყველა მგზავრს, რომელსაც აქვს ჯავშანი ან/და ბილეთი, მიეცეს საჰაერო ხომალდში ჩასხდომის საშუალება, ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს უფლება აქვს უარი უთხრას მგზავრებს საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე, დაუყოვნებლივ გადაუხადოს მათ კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად და გაუწიოს დახმარება ამ წესის მე-8 და მე-9 მუხლების შესაბამისად.

მუხლი 5. ფრენის გაუქმება

1. ფრენის გაუქმებისას მგზავრს უფლება აქვს:

ა) მოითხოვოს დახმარება ავიაგადამზიდველისაგან/მომსახურე ავიაგადამზიდველისაგან ამ წესის მე-8 და მე-9 მუხლების შესაბამისად;

ბ) მოითხოვოს კომპენსაცია ავიაგადამზიდველისაგან/მომსახურე ავიაგადამზიდველისაგან ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც:

ბ.ა) ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა მგზავრს მიაწოდა ინფორმაცია ფრენის გაუქმების შესახებ ბილეთში მითითებული ფრენის თარიღამდე არანაკლებ 14 კალენდარული დღით ადრე;

ბ.ბ) ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა მგზავრს მიაწოდა ინფორმაცია ფრენის გაუქმების შესახებ ბილეთში მითითებული ფრენის თარიღამდე შვიდიდან 14 კალენდარულ დღემდე დროის მონაკვეთში და შესთავაზა გამგზავრების ალტერნატიული ვარიანტი, რითაც მგზავრს შეეძლო სასურველი მიმართულებით გამგზავრება არა უგვიანეს ორი საათისა ბილეთში მითითებულ ფრენის დრომდე და დანიშნულების პუნქტში ჩასვლა ოთხ საათზე ნაკლები დროის დაგვიანებით ბილეთში მითითებულ ჩასვლის დროსთან შედარებით;

ბ.გ) ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა მგზავრს მიაწოდა ინფორმაცია ფრენის გაუქმების შესახებ ბილეთში მითითებულ ფრენის თარიღამდე შვიდ კალენდარულ დღეზე ნაკლები დროით ადრე და შესთავაზა გამგზავრების ალტერნატიული ვარიანტი, რითაც მგზავრს შეეძლო სასურველი მიმართულებით გამგზავრება არა უგვიანეს ერთი საათისა ბილეთში მითითებულ ფრენის დრომდე და დანიშნულების ბოლო პუნქტში ჩასვლა არა უგვიანეს ორი საათისა ბილეთში მითითებულ ჩასვლის დროსთან შედარებით.

2. ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს არ დაეკისრება ამ წესის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული კომპენსაციის გადახდის ვალდებულება, თუ ის დაამტკიცებს, რომ ფრენის გაუქმება გამოწვეული იყო განსაკუთრებული ვითარებით, რომლის თავიდან აცილება შეუძლებელი იყო ყველა საჭირო ზომის მიღების მიუხედავად.

მუხლი 6. ფრენის დაგვიანება

1. ფრენის დაგვიანებისას, ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია აღმოუჩინოს მგზავრებს დახმარება ამ წესის მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „დ“ ქვეპუნქტების შესაბამისად, თუ ფრენის დაგვიანება ბილეთში მითითებულ ფრენის დროსთან შედარებით შეადგენს:

ა) ორ საათზე მეტ დროს – 1500 კილომეტრამდე მანძილზე ფრენისას;

ბ) სამ საათზე მეტ დროს – 1500-დან 3500 კილომეტრამდე მანძილზე ფრენისას;

გ) ოთხ საათზე მეტ დროს – 3500 კილომეტრზე მეტ მანძილზე ფრენისას.

2. იმ შემთხვევაში, როდესაც ფრენის დრო გადაიდება სულ მცირე ერთი დღე-ღამით ბილეთში მითითებულ ფრენის დროსთან შედარებით, ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია აღმოუჩინოს მგზავრებს დახმარება ამ წესის მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტების შესაბამისად.

3. იმ შემთხვევაში, როდესაც დაგვიანების დრო შეადგენს სულ მცირე 5 საათს, ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია აღმოუჩინოს მგზავრებს დახმარება ამ წესის მე-8 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

მუხლი 7. კომპენსაციის მიღების უფლება

1. საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის და/ან ფრენის გაუქმებისათვის კომპენსაცია განისაზღვრება შემდეგი ოდენობით:

- ა) 250,00 EUR – 1500 კილომეტრამდე მანძილზე ფრენისას;
- ბ) 400,00 EUR – 1500-დან 3500 კილომეტრამდე მანძილზე ფრენისას;
- გ) 600 EUR – 3500 კილომეტრზე მეტ მანძილზე ფრენისას.

2. ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს უფლება აქვს შეამციროს ამ მუხლის პირველ პუნქტში მითითებული კომპენსაციის ოდენობა 50%-ით იმ შემთხვევაში, როდესაც მგზავრს შესთავაზეს ფრენა ალტერნატიული მარშრუტით დანიშნულების ბოლო პუნქტამდე ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად და ჩაფრენის დრო არ აღემატება ბილეთში მითითებულ ჩაფრენის დროს:

- ა) ორი საათით – 1500 კილომეტრამდე მანძილზე;
 - ბ) სამი საათით – 1500-დან 3500 კილომეტრამდე მანძილზე;
 - გ) ოთხი საათით – 3500-ზე მეტ მანძილზე.
4. კომპენსაცია გადაიხდება ნაღდი ან უნაღდო ანგარიშსწორებით.

მუხლი 8. უფლება ანაზღაურებაზე ან ალტერნატიულ მარშრუტზე

1. ამ წესით გათვალისწინებული საფუძვლების არსებობისას, ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა მგზავრს უნდა მისცეს არჩევანის საშუალება შემდეგ ორ პირობას შორის:

ა) ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება იმ ფასით, რომლითაც ის იქნა შეძენილი, რომელიც უნდა გაიცეს ჯავშნით ან/და ბილეთით გათვალისწინებული ფრენის დღიდან შვიდი დღის განმავლობაში, მგზავრობის როგორც შესრულებული, ისე შეუსრულებელი ნაწილ(ებ)ის ღირებულების ჩათვლით, თუ ფრენით მგზავრმა ვერ განახორციელა ის მიზანი, რაც დაგეგმილი ჰქონდა მგზავრობის დაწყებისას. აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში, პირველი შესაძლებლობისთანავე, მგზავრს უნდა მიეცეს გამგზავრების საწყის პუნქტამდე დაბრუნების საშუალება;

ბ) თანაბარი პირობებით, დანიშნულების ბოლო პუნქტამდე, ალტერნატიული მარშრუტის არჩევის შესაძლებლობა;

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი, გარდა ბილეთის ღირებულების ანაზღაურების უფლებისა, ვრცელდება აგრეთვე მგზავრებზე, რომელთა ფრენა შედის პაკეტის ფარგლებში.

3. თუ ქალაქს ემსახურება რამდენიმე აეროპორტი და ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი სთავაზობს მგზავრს დაშვებას აეროპორტში, რომელიც განსხვავდება მგზავრის მიერ წინასწარ დაგეგმილი აეროპორტისგან, მგზავრის გადაადგილების ღირებულება ალტერნატიული აეროპორტიდან სხვა ნებისმიერ აეროპორტამდე, მთლიანად ეკისრება ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს მგზავრთან გაფორმებული ხელშეკრულების შესაბამისად.

მუხლი 9. უფასო მომსახურების უფლება

1. ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა უნდა უზრუნველყოს მგზავრი შემდეგი სახის უფასო მომსახურებით:

- ა) კვება და გამაგრილებელი სასმელები;
- ბ) საცხოვრებელი (სასტუმრო ან სხვა საცხოვრებელი ადგილი), იმ შემთხვევაში, თუ მგზავრმა უნდა გაატაროს მოლოდინში ერთი ან მეტი ღამე;
- გ) მგზავრობა აეროპორტიდან საცხოვრებელ ადგილამდე;
- დ) ორი სატელეფონო ზარით, ფაქსით, ტელეფაქსით ან ელექტრონული ფოსტით სარგებლობა.

2. განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების, მათი გამცილებლების და ბავშვების მოთხოვნებს, რომლებიც მგზავრობენ გამცილებლის გარეშე.

მუხლი 10. მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება და გაუარესება

1. იმ შემთხვევაში, როდესაც ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს გადაჰყავს მგზავრი მომსახურების მაღალ კლასზე იმ კლასთან შედარებით, რომლისთვისაც იყო შეძენილი ბილეთი, მას არა აქვს უფლება მოსთხოვოს მგზავრს თანხის დამატება მაღალი კლასით მომსახურებისათვის.

2. თუ ავიაგადამზიდველს/მომსახურე ავიაგადამზიდველს გადაჰყავს მგზავრი შეძენილი ბილეთის კლასთან შედარებით მომსახურების დაბალ კლასზე, ის ვალდებულია ჯავშნით ან/და ბილეთით გათვალისწინებული ფრენის დღიდან შვიდი დღის განმავლობაში აუნაზღაუროს მგზავრს:

- ა) ბილეთის ღირებულების 30% – 1500 კილომეტრამდე მანძილზე;

ბ) ბილეთის ღირებულების 50% – 1500-დან 3500 კილომეტრამდე მანძილზე;

გ) ბილეთის ღირებულების 75% – 3500-ზე მეტ მანძილზე.

მუხლი 11. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები

ავიაგადამზიდველმა/მომსახურე ავიაგადამზიდველმა პრიორიტეტი უნდა მიანიჭოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა, მათ გამცილებელთა და ბავშვების მომსახურებას, რომლებიც მგზავრობენ გამცილებლის გარეშე.

მუხლი 12. კომპენსაციის სხვა სახეები

1. ეს წესი არ ზღუდავს მგზავრის მიერ სხვა სახის კომპენსაციის მიღების უფლებას. კომპენსაცია, რომელიც გაიცემა ამ წესის მოთხოვნების შესაბამისად, შეიძლება გაიქვითოს სხვა სახის კომპენსაციიდან.

2. ამ მუხლის 1-ლი პუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება მოხალისე პირებზე.

მუხლი 13. მგზავრთა ინფორმირება მათი უფლებების შესახებ

1. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი უზრუნველყოფს მგზავრების ინფორმირებას მათი უფლებების შესახებ.

2. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია მგზავრთა რეგისტრაციის დახლთან განათავსოს განცხადება ქართულ და ინგლისურ ენებზე, სადაც აისახება საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევებში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესი, აგრეთვე ინფორმაცია იმ ორგანოს შესახებ, რომელიც ახორციელებს კონტროლს ამ წესით დადგენილი მოთხოვნების შესრულებაზე.

3. ავიაგადამზიდველი/მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევებში მგზავრები უზრუნველყოს წერილობითი შეტყობინებით (ელ.ფოსტა, ფაქსი, მოკლე ტექსტური შეტყობინება), სადაც აისახება კომპენსაციის გაცემის და დახმარების აღმოჩენის წესი.

3. უსინათლო და ახლომხედველ მგზავრებს ინფორმაცია მიეწოდებათ ალტერნატიული საშუალებებით.

4. დაუშვებელია გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულებაში შემზღუდავი მუხლის დამატებით მგზავრისათვის ამ წესით მინიჭებული უფლებების შეზღუდვა ან გაუქმება.