**სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის**

**ბრძანება №122**

**2012 წლის ...**

**ქ. თბილისი**

**„საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესის დამტკიცების შესახებ“ სსიპ - სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2012 წლის 17 ივლისის №122 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ**

„ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, ვბრძანებ:

**მუხლი 1**

„საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესის დამტკიცების შესახებ“ სსიპ - სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2012 წლის 17 ივლისის №122 ბრძანებით (www.matsne.gov.ge, 20/07/2012 სარეგისტრაციო კოდი 310050000.54.066.016030) დამტკიცებულ „საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში მგზავრებისათვის კომპენსაციის გაცემისა და დახმარების აღმოჩენის წესში“ შეტანილ იქნეს შემდეგი ცვლილება:

**1. პირველი მუხლის:**

**ა) მე-2 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ 2. წესის მოქმედება ვრცელდება:

ა) მგზავრებზე, რომლებიც ახორციელებენ ფრენას საქართველოს ტერიტორიაზე არსებული აეროპორტიდან საქართველოს ან უცხო ქვეყნის მომსახურე ავიაგადამზიდველის მეშვეობით;

ბ) მგზავრებზე, რომლებიც ახორციელებენ ფრენას სხვა ქვეყნიდან საქართველოში საქართველოს მომსახურე ავიაგადამზიდველის მეშვეობით, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ისინი იღებენ კომპენსაციას ან დახმარებას ამავე ქვეყანაში.“

**ბ) მე-3 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„გ) ბილეთი შეძენილია ლოიალურობის ან სხვა მარკეტინგული პროგრამის მეშვეობით მუდმივი კლიენტების წასახალისებლად, რომელიც გაიცემა ავიაგადამზიდველის ან ტურ-ოპერატორის მიერ.“

**2. მე-2 მუხლის:**

**ა) „ა“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ა) ავიაგადამზიდველი – საჰაერო გადამყვან-გადამზიდველი, რომელსაც აქვს მოქმედი საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვის მოწმობა ან ალტერნატიული დოკუმენტი, უცხო ქვეყნის ავიაგადამზიდველის შემთხვევაში;“

**ბ) „ბ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ბ) მომსახურე ავიაგადამზიდველი – ავიაგადამზიდველი, რომელიც ახორციელებს ან გეგმავს განახორციელოს საჰაერო გადაყვანა-გადაზიდვა მგზავრთან გაფორმებული ხელშეკრულების ან ისეთ მესამე პირთან დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელსაც გაფორმებული აქვს ხელშეკრულება ამავე მგზავრთან;“

**გ) „გ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**დ) „ე“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**ე) „ვ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**ვ) „ზ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**ზ) „კ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„კ) მოხალისე პირი – პირი, რომელიც გამოცხადდა საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე ამ წესით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად და რომელიც მომსახურე ავიაგადამზიდველის თხოვნით, უარს ამბობს ჯავშნით და/ან ბილეთით გათვალისწინებულ ფრენაზე, დამატებითი სარგებლის სანაცვლოდ;“

**თ) „ნ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ნ) განსაკუთრებული ვითარება – ვითარება, როდესაც პოლიტიკურმა არასტაბილურობამ, მეტეოპირობებმა, ფრენის უსაფრთხოებასთან/საავიაციო უშიშროებასთან დაკავშირებულმა მოულოდნელმა რისკებმა, გაფიცვებმა და სხვა მსგავსმა მოვლენებმა, შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომსახურე ავიაგადამზიდველის საქმიანობაზე და გამოიწვიოს ფრენის დაგვიანება/გაუქმება;“

**ი) „ო“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**კ) დაემატოს შემდეგი შინაარსის „ჟ“ ქვეპუნქტი:**

**„ჟ) ბავშვი-** 18 წლის ასაკს მიუღწეველი ადამიანი.“

**3) მე-3 მუხლის:**

**ა) პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

**„**1. მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია მიაწოდოს მგზავრს ინფორმაცია ფრენის გაუქმების შესახებ და შესთავაზოს მას ფრენის გაგრძელება მისთვის ხელსაყრელი პირობებით (ალტერნატიული მარშრუტი) ან აუნაზღაუროს ბილეთის ღირებულება და მისცეს საწყის პუნქტამდე დაბრუნების შესაძლებლობა ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად, აგრეთვე, გაუწიოს ამ წესის მე-9 მუხლით განსაზღვრული უფასო მომსახურება. ამასთან, მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია გადაუხადოს მგზავრს კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლში განსაზღვრული პირობების დაცვით.“

**ბ) მე-2 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

**„**2. მგზავრს, რომელსაც უარი ეთქვა საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე, უფლება აქვს ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად, ფრენის სანაცვლოდ მოითხოვოს ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება და საწყის პუნქტამდე დაბრუნება ან გააგრძელოს ფრენა ალტერნატიული მარშრუტით, აგრეთვე მიიღოს ამ წესის მე-9 მუხლით განსაზღვრული უფასო მომსახურება. ორივე შემთხვევაში, როგორც ბილეთის ღირებულების ანაზღაურების, ისე ფრენის მარშრუტის შეცვლისას, მას მიეცემა კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად.“

**გ) მე-3 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„3. მოხალისე პირს უფლება აქვს ფრენის სანაცვლოდ, მომსახურე ავიაგადამზიდველის მიერ შეთავაზებული დამატებითი სარგებლის მიღებასთან ერთად, მოითხოვოს ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება და საწყის პუნქტამდე დაბრუნება ან გააგრძელოს ფრენა ალტერნატიული მარშრუტით, ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად.“

**დ) მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„4. ფრენის ხანგრძლივი დაგვიანებისას, მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია გაუწიოს მგზავრს უფასო მომსახურება ამ წესის მე-9 მუხლის შესაბამისად. ამასთან, ფრენის სულ მცირე 3 საათით დაგვიანებისას, მგზავრს უფლება აქვს მოითხოვოს კომპენსაცია ამ წესის მე-7 მუხლით განსაზღვრული პირობების გათვალისწინებით, ხოლო იმ შემთხვევაში თუ ფრენის დაგვიანება შეადგენს სულ მცირე 5 საათს, აგრეთვე მოითხოვოს ბილეთის ღირებულების ანაზღაურება და საწყის პუნქტამდე დაბრუნება ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად.“

**ე) მე-6 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„6. 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.“

**ვ) მე-7 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**ზ) მე-8 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**თ) მე-9 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

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

**4) მე-4 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

**„მუხლი 4. საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმა**

1. საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე მომსახურე ავიაგადამზიდველის დასაბუთებული უარის შემთხვევაში, პირველ რიგში, დამატებითი სარგებლის სანაცვლოდ, უნდა გამოვლინდეს მოხალისე პირები და 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, 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.“

**5) მე-5 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

**„მუხლი 5. ფრენის გაუქმება**

1. ფრენის გაუქმებისას მგზავრს უფლება აქვს:

ა) მოითხოვოს დახმარება მომსახურე ავიაგადამზიდველისაგან ამ წესის მე-8 მუხლისა და მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „დ“ ქვეპუნქტების შესაბამისად, ხოლო იმ შემთხვევაში, როდესაც მგზავრი სარგებლობს შეთავაზებული გამგზავრების ალტერნატიული მარშრუტით, რომლის გამგზავრების დრო სულ ცოტა 24 საათით აღემატება გამგზავრების თავდაპირველ დროს, აგრეთვე მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტების შესაბამისად.

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

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

ბ.ბ) 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) 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. 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.

22. დავის შემთხვევაში, მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია ამტკიცოს მგზავრის მიმართ ფრენის გაუქმების შესახებ შეტყობინების გადაცემის ფაქტი, აგრეთვე ამგვარი შეტყობინების გადაცემის დრო.“

**6) მე-6 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„**მუხლი 6. ფრენის დაგვიანება**

1. ფრენის დაგვიანებისას, 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 საათს ან მეტ დროს – 1500 კილომეტრსა და ნაკლებ მანძილზე ფრენისას;

ბ) სამ საათს ან მეტ დროს – 1500 კილომეტრიდან 3500 კილომეტის ჩათვლით მანძილზე ფრენისას;

გ) ოთხ საათს ან მეტ დროს – 3500 კილომეტრზე მეტ მანძილზე ფრენისას.

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

3. როდესაც დაგვიანების დრო შეადგენს სულ მცირე 5 საათს, მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია აღმოუჩინოს მგზავრებს დახმარება ამ წესის მე-8 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად.

4. როდესაც დანიშნულების პუნქტში ფაქტობრივი ჩაფრენის დრო სულ მცირე 3 საათით აღემატება ბილეთში მითითებულ ჩაფრენის დროს, მგზავრს უფლება აქვს მოითხოვოს კომპენსაცია მომსახურე ავიაგადამზიდველისაგან ამ წესის მე-7 მუხლის შესაბამისად, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს უკანასკნელი დაამტკიცებს რომ ფრენის დაგვიანება გამოწვეული იყო განსაკუთრებული ვითარებით, რომლის თავიდან აცილება შეუძლებელი იყო ყველა საჭირო ზომის მიღების მიუხედავად.

***შენიშვნა:*** ამ წესით გათვალისწინებული საფუძვლის არსებობისას, როდესაც მგზავრს შესთავაზეს ალტერნატიული მარშრუტი ამ წესის მე-8 მუხლის შესაბამისად და მგზავრი დანიშნულების პუნქტში ჩაფრინდა თავდაპირველ ბილეთში მითითებული დროის დაცვით, ამგვარი ალტერნატიული ფრენის სულ მცირე 3 საათით დაგვიანებისას არ მოქმედებს ამ წესის მე-7 მუხლით განსაზღვრული კომპენსაციის გაცემის ვალდებულება.“

**7) მე-7 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

**„მუხლი 7. კომპენსაციის მიღების უფლება**

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

ა) 250,00 EUR – 1500 კილომეტრსა და ნაკლებ მანძილზე ფრენისას;

ბ) 400,00 EUR – 1500 კილომეტრზე მეტსა და 3500 კილომეტრის ჩათვლით მანძილზე ფრენისას;

გ) 600 EUR – 3500 კილომეტრზე მეტ მანძილზე ფრენისას.

2. საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის ან/და ფრენის გაუქმების შემთხვევაში, 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 კილომეტრსა და ნაკლებ მანძილზე ფრენისას;

ბ) სამი საათით – 1500 კილომეტრიდან 3500 კილომეტრის ჩათვლით მანძილზე ფრენისას;

გ) ოთხი საათით – 3500 კილომეტრზე მეტ მანძილზე ფრენისას.

3. ფრენის დაგვიანების შემთხვევაში, 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 ფაქტობრივი ჩაფრენის დრო არ აღემატება ბილეთში მითითებულ ჩაფრენის დროს ოთხი საათით – 3500-ზე მეტ მანძილზე.

4. კომპენსაცია გადაიხდება ნაღდი ან უნაღდო ანგარიშსწორებით.“

**8) მე-8 მუხლის:**

**ა) პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„**მუხლი 8. უფლება ანაზღაურებაზე ან ალტერნატიულ მარშრუტზე**

1. ამ წესით გათვალისწინებული საფუძვლების არსებობისას, მომსახურე ავიაგადამზიდველმა მგზავრს უნდა მისცეს არჩევანის საშუალება შემდეგ პირობებს 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) პირველი შესაძლებლობისთანავე, თანაბარი პირობებით, დანიშნულების ბოლო პუნქტამდე, ალტერნატიული მარშრუტის არჩევის შესაძლებლობა;

გ) მგზავრის თხოვნის გათვალისწინებით და მოგვიანებით მისთვის ხელსაყრელ დროს, თანაბარი პირობებით, დანიშნულების ბოლო პუნქტამდე, ალტერნატიული მარშრუტის არჩევის შესაძლებლობა, თუ კი აღნიშნულის შესაძლებლობას იძლევა თავისუფალი ადგილების რაოდენობა.“

**ბ) მე-3 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„3. თუ ქალაქს ემსახურება რამდენიმე აეროპორტი და მომსახურე ავიაგადამზიდველი სთავაზობს მგზავრს დაშვებას აეროპორტში, რომელიც განსხვავდება მგზავრის მიერ წინასწარ დაგეგმილი აეროპორტისგან, მგზავრის მიერ ამგვარი ალტერნატიული აეროპორტიდან სხვა ნებისმიერ აეროპორტამდე ან მგზავრთან წინასწარ შეთანხმებულ სხვა დანიშნულების ადგილამდე გადაადგილების ღირებულების ანაზღაურება სრულად ეკისრება მომსახურე ავიაგადამზიდველს.“

**9) მე-9 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„1. ამ წესით გათვალისწინებული საფუძვლების არსებობისას, მომსახურე ავიაგადამზიდველმა უნდა უზრუნველყოს მგზავრი შემდეგი სახის უფასო მომსახურებით:

ა) კვება და გამაგრილებელი სასმელები, მოცდის ხანგრძლივობის გათვალისწინებით;

ბ) საცხოვრებელი (სასტუმრო), იმ შემთხვევაში, თუ მგზავრმა უნდა გაატაროს მოლოდინში ერთი ან მეტი ღამე;

გ) მგზავრობა აეროპორტიდან სასტუმრომდე ან სხვა საცხოვრებელ ადგილამდე;

დ) ორი სატელეფონო ზარით, ფაქსით, ტელეფაქსით ან ელექტრონული ფოსტით სარგებლობა.“

**10) მე-10 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„**მუხლი 10. მომსახურების პირობების გაუმჯობესება და გაუარესება**

1. იმ შემთხვევაში, როდესაც 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 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 კილომეტრ ან ნაკლებ მანძილზე ფრენისას;

ბ) ბილეთის ღირებულების 50% – 1500 კილომეტრიდან 3500 კილომეტრის ჩათვლით მანძილზე ფრენისას;

გ) ბილეთის ღირებულების 75% – 3500 კილომეტრზე მეტ მანძილზე ფრენისას.“

**11) მე-11 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„მუხლი 11. შეზღუდული შესაძლებლობისა და განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე პირები

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

2. ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ნებისმიერი ხანგრძლივობის დაგვიანების შემთხვევაში, მომსახურე ავიაგადამზიდველმა დაუყოვნებლივ უნდა აღმოუჩინოს ამ წესის მე-9 მუხლით გათვალისწინებული დახმარება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს, მათ გამცილებლებსა და ბავშვებს, რომლებიც მგზავრობენ გამცილებლის გარეშე.“

**12) მე-12 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„**მუხლი 13. მგზავრთა ინფორმირება მათი უფლებების შესახებ**

1. მომსახურე ავიაგადამზიდველი უზრუნველყოფს მგზავრების ინფორმირებას მათი უფლებების შესახებ.

2. მომსახურე ავიაგადამზიდველი ვალდებულია მგზავრთა რეგისტრაციის დახლთან განათავსოს ადვილად კითხვადი განცხადება ქართულ და ინგლისურ ენებზე, რომლითაც მგზავრებს ეცნობებათ, რომ საჰაერო ხომალდში ჩასხდომაზე უარის თქმის, ფრენის გაუქმების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევებში, მათ შეუძლიათ კომპენსაციისა და დახმარების აღმოჩენის თაობაზე მათი უფლებების ამსახველი დოკუმენტის მიღება რეგისტრაციის ან ჩასხდომის დახლთან. აღნიშნულთან ერთად, მგზავრებს უნდა მიეწოდოთ სააგენტოს საკონტაქტო ინფორმაცია.

3. 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.

4. უსინათლო და მხედველობაშეზღუდულ მგზავრებს ინფორმაცია მიეწოდებათ ალტერნატიული საშულებებით.

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

6. იმ შემთხვევაში, როდესაც განხორციელდა ამ წესით მინიჭებული უფლებების შეზღუდვა ან გაუქმება ამავე წესის დარღვევით, ან მგზავრს მიეწოდა მცდარი ინფორმაცია საკუთარი უფლებების შესახებ და ამ მიზეზით მან თანხმობა განაცხადა უფრო ნაკლები ოდენობით კომპენსაციის მიღებაზე, მგზავრს რჩება უფლება მიიღოს დამატებითი კომპენსაცია.“

**მუხლი 2**

ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.