

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

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 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.

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 შეძენილია ლოიალურობის ან სხვა მარკეტინგული პროგრამის მეშვეობით მუდმივი კლიენტების წასახალისებლად, რომელიც გაიცემა 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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

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

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

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) ტურ-ოპერატორი – პირი, გარდა ავიაგადამზიდველისა, 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 თევა, 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 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;

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

ზ) დანიშნულების პუნქტი – მგზავრობის ბოლო პუნქტი, რომელიც აღნიშნულია ბილეთზე, ხოლო გადაჯდომით ფრენის შემთხვევაში – ბოლო გადაფრენის დანიშნულების 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 წესით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად და რომელიც მომსახურე ავიაგადამზიდველის თხოვნით, უარს ამბობს ჯავშნით 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, გაფიცებმა და სხვა მსგავსმა მოვლენებმა, შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომსახურე ავიაგადამზიდველის საქმიანობაზე და გამოიწვიოს ფრენის დაგვიანება/გაუქმება;

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

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

ჟ) ბავშვი– 18 წლის ასაკს მიუღწეველი ადამიანი.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

მუხლი 3. ზოგადი პირობები

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.

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.

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.

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.

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

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.

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

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

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

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

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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.

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

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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 კილომეტრის ჩათვლით მანძილზე ფრენისას;

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

2. იმ შემთხვევაში, როდესაც ფრენის დრო გადაიღება 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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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.

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 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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

მუხლი 9. უფასო მომსახურების უფლება

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

ა) კვება და გამაგრებელი 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.

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

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

მუხლი 10. მომსახურების პირობების გაუმჯობესება და გაუარესება

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

2. თუ მომსახურე ავიაგადამზიდველს გადაჰყავს მგზავრი შექმნილი 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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.

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. 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 საშუალებებით.

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.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 9 დეკემბრის ბრძანება №274 - ვებგვერდი, 15.12.2021წ.

სსიპ – სამოქალაქო ავიაციის სააგენტოს დირექტორის 2021 წლის 27 დეკემბრის ბრძანება №293 - ვებგვერდი, 30.12.2021წ.