



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**об утверждении Положения о компенсации и помощи пассажирам в**  
**случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки рейсов**

**№ 836 от 08.11.2012**

*Мониторул Официал № 237-241/902 от 16.11.2012*

\* \* \*

В целях выполнения положений части (2) статьи 4 [Закона № 1237-XIII от 9 июля 1997 года](#) о гражданской авиации (повторное опубликование: Официальный монитор Республики Молдова, 2010 г., № 98-99, ст.292), с последующими изменениями и дополнениями, и [Закона № 105-XV от 13 марта 2003 года](#) о защите прав потребителей (повторное опубликование: Официальный монитор Республики Молдова, 2011 г., № 176-181 ст.513), с последующими изменениями и дополнениями, Правительство

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Утвердить Положение о компенсации и помощи пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки рейсов (прилагается).

**ПРЕМЬЕР-МИНИСТР**

**Владимир ФИЛАТ**

**Контрасигнуют:**

**зам. премьер-министра, министр экономики**  
**министр транспорта и дорожной инфраструктуры**

**Валериу Лазэр**  
**Анатолие Шалару**

**Кишинэу, 8 ноября 2012 г.**  
**№ 836.**

Утверждено  
Постановлением Правительства  
№ 836 от 8 ноября 2012 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о компенсации и помощи пассажирам в случае отказа в посадке,**  
**отмены или длительной задержки рейсов**

Положение о компенсации и помощи пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки рейсов (в дальнейшем – Положение) воплощает некоторые положения Регламента (ЕС) № 261/2004 Европейского Парламента и Совета от 11 февраля 2004 года об установлении общих правил компенсации и содействия пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки рейса и об отмене Регламента (ЕЭС) № 295/91, опубликованного в Официальном журнале ЕС, серия L, № 46/1 от 17 февраля 2004 года.

**Глава I**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.** Настоящее Положение устанавливает условия, в которых пассажиры на авиатранспорте могут осуществить свои минимальные права в случае:

- а) отказа в посадке против их воли;

- b) отмены их рейса;
- c) задержки их рейса.

2. Настоящее Положение применяется в отношении:

a) пассажиров, вылетающих из аэропорта, расположенного на территории Республики Молдова;

b) пассажиров, вылетающих из аэропорта, расположенного в третьей стране, в аэропорт, расположенный на территории Республики Молдова, за исключением ситуаций, когда они уже получили компенсации и воспользовались помощью в соответствующей третьей стране, в случае, когда авиаперевозчиком данного рейса является авиаперевозчик из Республики Молдова.

3. Пункт 2 настоящего Положения применяется в случае, если:

a) пассажир обладает подтвержденным бронированием на соответствующий рейс и, за исключением случая отмены рейса, указанного в главе III настоящего Положения, лично явился для регистрации согласно предусмотренным условиям и ко времени, указанному заранее в письменной форме (в том числе с помощью электронных средств) авиаперевозчиком, туроператором или туристическим агентством, или, если время не указано, не позднее чем за 45 минут до опубликованного времени вылета;

b) рейс, на который было подтверждено бронирование, был изменен авиаперевозчиком, турагентом или туроператором на другой рейс, независимо от причин данного изменения.

4. Настоящее Положение не распространяется на пассажиров, путешествующих бесплатно или по льготным тарифам, не доступным прямо или косвенно общественности. Вместе с тем Положение применяется к пассажирам, имеющим билеты, оформленные авиаперевозчиком, туроператором или туристическим агентством по программе поощрения часто летающих пассажиров или другим коммерческим программам.

5. Настоящее Положение применяется только к пассажирам, перевозимым моторизованными самолетами с фиксированным крылом.

6. Настоящее Положение применяется ко всем авиаперевозчикам, которые обеспечивают перевозку пассажиров, указанных в пунктах 2 и 3. В случае, если авиаперевозчик, не имеющий договора с пассажиром, выполняет свои обязанности в соответствии с настоящим Положением, считается, что он действует от имени лица, имеющего договор с этим пассажиром.

7. Настоящее Положение не затрагивает права лиц, предусмотренных в [Законе № 352-XVI от 24 ноября 2006 года](#) об организации и осуществлении туристической деятельности в Республике Молдова, в случаях, когда туристический пакет отменен по другим причинам, кроме отмены рейса.

8. Для целей настоящего Положения используемые определения имеют следующее значение:

*авиаперевозчик* – физическое или юридическое лицо, занимающееся эксплуатацией воздушных судов или предлагающее услуги в этой области;

*реальный авиаперевозчик* – авиаперевозчик, который совершает или намеревается совершить полет на основе договора с пассажиром или от имени другого лица, юридического или физического, имеющего договор с данным пассажиром;

*туроператор* – экономический агент, за исключением авиаперевозчиков, обладающий лицензией на осуществление туристической деятельности, специализирующийся на формировании туристических пакетов и их продаже через туристические агентства или непосредственно потребителям;

*туристический пакет (каникулярный пакет, пакет для поездки)* – заранее установленный комплекс, сочетание туристических услуг, если они продаются или предлагаются к продаже по валовой цене, и время, на которое они предоставлены, превышает 24 часа;

*билет* – действительный документ, дающий право на перевозку, или его эквивалент в любой другой форме, включая электронную форму, выданный авиаперевозчиком или его уполномоченным или агентом;

*бронирование* – обладание пассажира билетом или другим подтверждающим документом, свидетельствующим о том, что бронирование было принято и зарегистрировано авиаперевозчиком, туроператором или туристическим агентством;

*конечный пункт назначения* – пункт назначения, указанный в билете, предъявленном на стойке регистрации, или в случае беспересадочного полета место назначения последнего полета; при этом не рассматриваются доступные альтернативные стыковочные рейсы в случае, если соблюдается запланированное время прибытия;

*лицо с ограниченными физическими возможностями* – любое лицо, чья подвижность снижена при использовании транспортных средств, вследствие физического недостатка (сенсорного или опорно-двигательной системы, постоянного или временного), снижения интеллектуального потенциала, возраста или любого другого недостатка, положение которого требует особого внимания и адаптации к потребностям данного лица услуг, доступных для всех пассажиров;

*отказ в посадке* – отказ перевести пассажиров на определенном рейсе, хотя они явились с соблюдением условий, изложенных в подпункте а) пункта 3 настоящего Положения, за исключением случаев, когда имеются достаточные основания отказать им в посадке, такие как состояние здоровья, требования безопасности полетов или авиационной безопасности или несоответствие в проездных документах;

*доброволец* – лицо, которое явилось на посадку в соответствии с условиями, изложенными в подпункте а) пункта 3 настоящего Положения, и готово отказать от своего подтвержденного бронирования в обмен на определенную компенсацию;

*отмена* – невыполнение полета, который был ранее запланирован и на который было выдано по меньшей мере бронирование.

## **Глава II ОТКАЗ В ПОСАДКЕ**

**9.** Если авиаперевозчик предполагает возможный отказ в посадке, то сначала он должен сделать запрос о наличии среди пассажиров рейса добровольцев, готовых отказать от своего подтвержденного бронирования в обмен на определенные компенсации на условиях, которые будут согласованы между пассажиром и авиаперевозчиком. Добровольцам оказывается помощь в соответствии с положениями главы VI настоящего Положения, при этом помощь предоставляется дополнительно к компенсации, указанной в настоящем пункте.

**10.** В случае, когда числа добровольцев недостаточно, чтобы допустить всех пассажиров на посадку, авиаперевозчик может отказать пассажирам в посадке и против их воли.

**11.** В случае отказа пассажирам в посадке против их воли авиаперевозчик незамедлительно предоставляет компенсации в соответствии с главой V и оказывает помощь в соответствии с главами VI и VII настоящего Положения.

## **Глава III ОТМЕНА ПОЛЕТА**

**12.** В случае отмены полета пассажирам отмененного рейса:

а) должна предоставляться авиаперевозчиком помощь в соответствии с главой VI настоящего Положения;

б) должна предоставляться авиаперевозчиком помощь в соответствии с подпунктом а) пункта 25 и пунктом 26 главы VII настоящего Положения, а также в случае пересадки пассажира на другой рейс, ожидаемое время вылета которого по меньшей мере на сутки

позже срока вылета отмененного рейса, – помощь, указанная в подпунктах б) и с) пункта 25 настоящего Положения;

с) должна выдаваться авиаперевозчиком компенсация в соответствии с главой V настоящего Положения, за исключением любого из следующих случаев:

если они уведомлены об отмене рейса по меньшей мере за две недели до запланированного времени отправления;

если они были уведомлены об отмене рейса в срок от двух недель до семи дней до запланированного времени отправления и при этом был предложен вылет другим рейсом, отправляющимся не позднее двух часов до предусмотренного времени отправления и прибывающим в конечный пункт назначения не позднее четырех часов после запланированного времени прибытия отмененного рейса;

если они были проинформированы об отмене рейса менее чем за семь дней до запланированного времени вылета и им был предложен вылет другим рейсом, отправляющимся не ранее одного часа до и прибывающим в конечный пункт назначения не позднее двух часов после запланированного времени прибытия отмененного рейса.

**13.** В случае информирования пассажиров об отмене рейса им должны даваться разъяснения относительно других возможных транспортных средств.

**14.** Оператор не обязан выплачивать компенсацию в соответствии с главой V настоящего Положения, если он может доказать, что отмена вызвана чрезвычайными обстоятельствами, избежать которые невозможно, даже приняв все разумные меры.

**15.** Задача доказать, что пассажир был проинформирован об отмене в полете, с указанием точного момента информирования лежит на авиаперевозчике.

#### **Глава IV ЗАДЕРЖКА РЕЙСА**

**16.** В любом случае, когда авиаперевозчик заранее предполагает возможную задержку рейса более чем на один час, а именно:

а) на два часа для полетов на расстояние 1500 км или менее;

б) на три часа и более для всех полетов на расстояние от 1500 до 3500 км;

с) на четыре часа и более для всех полетов, не подпадающих под подпункты а) или б),

пассажиру авиаперевозчиком предлагается:

помощь, указанная в подпунктах а) и б) пункта 25 настоящего Положения;

если заранее предполагаемое время отправления откладывается по меньшей мере на день позже времени отправления, объявленного изначально, – помощь, указанная в подпунктах б) и с) пункта 25 настоящего Положения;

в случаях, когда задержка составляет не менее пяти часов, – помощь, указанная в подпункте а) пункта 22 настоящего Положения.

**17.** В любом случае помощь предлагается в сроки, приведенные выше, соответственно каждому расстоянию полета. Пассажиры должны получать компенсацию согласно положениям главы V настоящего Положения.

#### **Глава V ПРАВО НА КОМПЕНСАЦИЮ**

**18.** В случаях применения настоящей главы пассажиры получают компенсацию в размере:

а) 250 евро для всех полетов на расстояние 1500 км или менее;

б) 400 евро для всех полетов на расстояние от 1500 до 3500 километров;

с) 600 евро для всех полетов, не подпадающих под действие подпунктов а) или б).

При определении расстояния в расчет принимается последний пункт, куда пассажир должен прибыть позже запланированного времени из-за отказа в посадке или отмены рейса.

Выплата компенсации производится в молдавских леях по курсу Национального банка Молдовы на дату выплаты.

**19.** Если в соответствии с главой VI настоящего Положения пассажирам предлагается изменение маршрута к месту назначения другим рейсом, время прибытия которого не превышает запланированное время прибытия первоначально забронированного полета:

- a) на два часа – для всех рейсов на расстояние до 1500 километров;
- b) на три часа – для рейсов на расстояние от 1500 до 3500 километров; или
- c) на четыре часа для всех рейсов, не подпадающих под действие подпунктов а) или

b),

авиаперевозчик может снизить на 50% размер компенсации, предусмотренной в настоящем пункте.

**20.** Компенсация, указанная в пункте 19, выплачивается наличными, электронным банковским переводом, банковским платежным поручением или банковским чеком или с согласия пассажира в виде дорожного чека и/или посредством других услуг.

**21.** Расстояния, указанные в пунктах 18 и 19 настоящего Положения должны измеряться по методу считывания ортодромического расстояния.

## **Глава VI**

### **ПРАВО НА КОМПЕНСАЦИЮ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА**

**22.** В случае применения настоящей главы пассажирам предлагается выбор между:

a) возмещением в течение семи дней, в соответствии с процедурами, предусмотренными в пункте 20 настоящего Положения, полной стоимости купленного билета по цене приобретения для неиспользованных или уже использованных частей или части полета, если продолжение полета более не соответствует первоначальному плану перелета пассажира, а также по необходимости вместе с обратным рейсом в начальный пункт отправления в кратчайшие сроки;

b) изменение маршрута в сопоставимых условиях перевозки к месту назначения в кратчайшие сроки; или

c) изменение маршрута в сопоставимых условиях перевозки в конечный пункт назначения в более поздние сроки по выбору пассажира при условии наличия свободных мест.

**23.** Положения подпункта а) пункта 22 применяются также к пассажирам, чьи рейсы являются частью туристического пакета, за исключением права на возмещение, когда оно возникает на основании [Закона № 352-XVI от 24 ноября 2006 года](#) об организации и осуществлении туристической деятельности в Республике Молдова.

**24.** В случае, если город, мегаполис или регион обслуживаются несколькими аэропортами и авиаперевозчик предоставляет пассажиру рейс в другой аэропорт, нежели указанный при изначальном бронировании, авиаперевозчик берет на себя расходы по доставке пассажира из альтернативного аэропорта либо в аэропорт, указанный при изначальном бронировании, либо по согласию пассажира в другой близлежащий пункт.

## **Глава VII**

### **ПРАВО НА ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**25.** В случае применения настоящей главы пассажирам должны предлагаться бесплатно:

a) питание и напитки, соответствующие времени ожидания;

b) проживание в гостинице:

в случае необходимости – одну или более ночевок; или в случае необходимости – проживание, дополнительное к тому, что было запланировано пассажиром;

c) переезд из аэропорта к месту проживания (гостиница или иное).

26. Кроме того, пассажиры имеют право на два бесплатных телефонных звонка и на бесплатную отправку сообщений через телекс, факс или электронную почту.

27. При применении настоящей главы авиаперевозчик должен уделять особое внимание нуждам лиц с ограниченной подвижностью и сопровождающих их лиц, а также нуждам детей без сопровождения.

### **Глава VIII**

#### **ПЕРЕВОД В БОЛЕЕ ДОРОГОЙ ИЛИ ДЕШЕВЫЙ КЛАСС**

28. Если авиаперевозчик переводит пассажира в более дорогой класс, чем тот, которому соответствует купленный билет, авиаперевозчик не может запросить за это дополнительную оплату.

29. Если авиаперевозчик переводит пассажира в более дешевый класс, чем тот, которому соответствует купленный билет, он в течение семи дней, в соответствии с пунктом 20 настоящего Положения, возмещает:

а) 30% стоимости билета на все рейсы на расстояние до 1500 километров;

б) 50% стоимости билета на все рейсы на расстояние от 1500 до 3500 километров;

или

с) 75% стоимости билета на рейсы, не подпадающие под действие подпунктов а) или

б).

### **Глава IX**

#### **ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННОЙ ПОДВИЖНОСТЬЮ ИЛИ ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

30. Авиаперевозчики должны отдавать приоритет перевозке лиц с ограниченной подвижностью и сопровождающих их лиц или сертифицированных собак-поводырей, а также детей без сопровождения.

31. В случае отказа в посадке, отмены и задержки любой продолжительности лица с ограниченной подвижностью и сопровождающие их лица, а также дети без сопровождения имеют право на незамедлительную специальную помощь в соответствии с главой VII настоящего Положения.

### **Глава X**

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ КОМПЕНСАЦИЯ**

32. Настоящее Положение применяется без ущерба для прав пассажиров в отношении дополнительной компенсации. Компенсация, предоставленная в соответствии с настоящим Положением, может быть вычтена из предоставленной дополнительной компенсации.

33. Без ущерба для соответствующих принципов и норм действующего законодательства, в том числе юриспруденции, пункт 32 не распространяется на пассажиров, которые добровольно отказываются от своей брони в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

### **Глава XI**

#### **ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ**

34. Если авиаперевозчик выплачивает компенсацию или несет другие обязанности, возложенные на него в соответствии с настоящим Положением, ни одна из диспозиций настоящего Положения не должна толковаться как ограничение его права на получение компенсации от любого лица, в том числе от третьих лиц, в соответствии с действующим законодательством. В частности настоящее Положение никоим образом не ограничивает право авиаперевозчика добиваться возмещения от туроператора или другого лица, с которым авиаперевозчик заключает договор. Аналогичным образом ни одно из диспозиций настоящего Положения не должно толковаться как ограничение права

туроператора или третьей стороны, кроме пассажира, которая связана договором с авиаперевозчиком, требовать компенсации или возмещения авиаперевозчиком в соответствии с действующим законодательством.

35. Любое лицо, которое считает, что его права, закрепленные в настоящем Положении, были ущемлены, может обратиться в компетентные органы, согласно действующему законодательству.

36. Несоблюдение настоящего Положения влечет за собой применение соответствующих санкций в порядке и условиях, предусмотренных действующим законодательством.

## **Глава XII ОБЯЗАННОСТЬ ИНФОРМИРОВАТЬ ПАССАЖИРОВ ОБ ИХ ПРАВАХ**

37. Авиаперевозчик должен обеспечить, чтобы в зоне регистрации пассажиров было вывешено объявление, состоящее из следующего текста, напечатанного четкими и разборчивыми буквами: “Если вам отказано в посадке или если ваш рейс отменен или отложен по меньшей мере на два часа, попросите на стойке регистрации или у выхода на посадку текст с указанием ваших прав, в частности в отношении компенсации и помощи”.

38. Авиаперевозчик, который отказывает в посадке или отменяет рейс, должен предоставить каждому пострадавшему пассажиру письменное сообщение, в котором уточняются правила компенсации и помощи в соответствии с настоящим Положением. Такое же письменное сообщение предоставляется каждому пассажиру, пострадавшему от задержки рейса по меньшей мере на два часа. Пассажиру также предоставляются в письменной форме координаты органа публичного управления, наделенного полномочиями в данной области, указанного в пункте 42 настоящего Положения.

39. Что касается слепых или слабовидящих граждан, диспозиции настоящей главы применяются с использованием соответствующих альтернативных средств.

## **Глава XIII НЕДОПУЩЕНИЕ ОТКАЗА**

40. Обязательства перед пассажирами на основании настоящего Положения не могут быть предметом ограничения или отмены, в частности путем отступления или ограничительной оговорки в договоре перевозки.

41. В случае, когда несмотря на это, применяется подобное отступление или ограничительная оговорка или если пассажир неправильно проинформирован о своих правах, вследствие чего применена компенсация меньшая, чем компенсация, предусмотренная настоящим Положением, пострадавший пассажир вправе обратиться в компетентные органы для получения дополнительной компенсации.

## **Глава XIV ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОРГАН ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ, НАДЕЛЕННЫЙ ФУНКЦИЯМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА АВИАТРАНСПОРТЕ**

42. Орган гражданской авиации осуществляет контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей на воздушном транспорте.

*[Пкт.42 изменен [Пост.Прав. N 889 от 12.09.2018](#), в силу 14.10.2018]*

43. Министерство экономики и инфраструктуры принимает необходимые меры по обеспечению прав пассажиров.

*[Пкт.43 изменен [Пост.Прав. N 738 от 20.07.2018](#), в силу 17.08.2018]*