

Права пасажирів

Відповідно до положень Європейського регламенту № 261/2004
(Європейський парламент / Рада Європейського Союзу)

Права, описані в цьому документі, застосовуються зокрема в таких випадках:

- ви маєте підтвержене бронювання на рейс,
- ви зареєстровані і присутні до зазначеного Часу закінчення реєстрації, або, якщо Час закінчення реєстрації не зазначений, за 45 хвилин до запланованого часу вильоту рейсу,
- ви подорожуєте за квитком, придбаним за загальнодоступним тарифом або за квитком, виданим у рамках програми лояльності,
- ви вилітаєте з аеропорту, розташованого на території Європейського Союзу (ЄС).

Будь ласка, зверніть увагу: якщо ви вилітаєте з аеропорту, розташованого в третій країні (яка не є членом ЄС), права, описані в цьому документі, застосовуються лише якщо ви подорожуєте рейсом авіакомпанії Європейського Союзу до аеропорту, розташованому в Європейському Союзі, і якщо до вильоту з цієї третьої країни не застосовуються будь-які місцеві правила.

1. Скасування рейсу

1.1. Допомога у випадку скасування рейсу

Якщо ваш рейс скасовано, ви можете вибрати один із наступних варіантів:

- продовжити подорож до кінцевого пункту призначення якнайшвидше за подібних умов перевезення, визначених перевізником, або пізніше у зручний для вас час за наявності вільних місць, або
- отримати відшкодування коштів за невиконані етапи подорожі та за вже виконані етапи, якщо ви вирішите не продовжувати подорож і повернутися до початкового пункту, зазначеного в квитку.

Крім того, ви отримаєте безкоштовно:

- страву або легкий перекус та/або напій, залежно від часу очікування,
- житло (в тому числі трансфер до/з готелю та аеропорту), якщо очікування потребує ночівлі,
- передплатену телефонну картку (або відшкодування на вимогу двох дзвінків (до 5 хвилин кожен) або 2 факсів чи 2 електронних листів).

1.2. Компенсація в разі скасування рейсу

У разі скасування рейсу ви маєте право на компенсацію, за винятком таких випадків:

- якщо скасування сталося внаслідок надзвичайних обставин, яких не можна було уникнути, і компанія вжила всіх належних заходів для уникнення скасування;
- якщо вас повідомили про скасування принаймні за 2 тижні до запланованого часу вильоту;
- якщо вас повідомили про скасування рейсу в період від 2 тижнів до 7 днів до запланованого часу вильоту і запропонували вам альтернативний маршрут, який дозволить вам вилетіти не більше ніж за 2 години до запланованого часу вильоту і прибути до кінцевого пункту призначення менш ніж за 4 години після запланованого часу прибуття;
- якщо вас повідомили про скасування менш ніж за 7 днів до запланованого часу вильоту і запропонували вам альтернативний маршрут, який дозволить вам вилетіти не більше ніж за 1 годину до запланованого часу вильоту і прибути до кінцевого пункту призначення менш ніж за 2 години після запланованого часу прибуття.

Ця компенсація не може бути виплачена в аеропорту, тому вам необхідно звернутися до нашого відділу обслуговування клієнтів (див. розділ 5). Ви можете обрати компенсацію у вигляді безповоротного ваучера на проїзд або грошової компенсації.

Вартість компенсаційного ваучера (не підлягає поверненню) :

- А. Рейси дальністю до 1500 км: 350 євро*
- В. Рейси дальністю понад 1500 км у межах ЄС і всі інші рейси дальністю від 1500 км до 3500 км: 500 євро*
- С. Всі інші рейси: 800 євро*

Вартість грошової компенсації:

- А. Рейси дальністю до 1500 км: 250 євро*
- В. Рейси дальністю понад 1500 км у межах ЄС і всі інші рейси дальністю від 1500 км до 3500 км: 400 євро*
- С. Всі інші рейси: 800 євро*

** Вартість вашої компенсації може бути зменшено на 50%, якщо альтернативний рейс прибув не пізніше, ніж через 2 години (А), 3 години (В) або 4 години (С) після запланованого часу прибуття вашого початкового рейсу.*

Ця схема компенсації базується на Регламенті Європейського Союзу (ЄС) № 261/2004. Якщо ваш рейс відправляється з аеропорту, розташованого за межами Європейського Союзу (але пункт призначення знаходиться на території Європейського Союзу), можуть застосовуватися місцеві правові норми та інші

схеми компенсації. Для отримання додаткової інформації, будь ласка, зверніться до відділу обслуговування клієнтів (див. пункт 5).

2. Затримка рейсу

2.1. Допомога у випадку затримки рейсу

У разі затримки рейсу більш ніж на 2 години від запланованого часу відправлення ви отримаєте безкоштовно:

- їжу або перекус та/або напій залежно від часу очікування;
- розміщення в готелі (в тому числі трансфер до місця розміщення), якщо це необхідно для очікування;
- телефонну картку з поповненим рахунком (або повернення коштів за здійснення двох дзвінків (не більше 5 хвилин кожен), можливість відправити 2 факсимільних повідомлення або 2 електронних листа).

крім випадків, коли така допомога може призвести до тривалішої затримки рейсу.

Якщо рейс затримується щонайменше на 5 годин, і ви не бажаєте продовжувати свою подорож, ви можете отримати компенсацію за нездійснений(-і) та здійснений(-і) відрізок (відрізки) маршруту, і, при необхідності, з нашою допомогою вилетіти в пункт початкового вильоту, указаний у вашому квитку.

2.2. Компенсація в разі затримки рейсу

У разі затримки рейсу на 3 години і більше по прибуттю до кінцевого пункту призначення ви маєте право на компенсацію, за винятком випадків, коли затримка сталася внаслідок надзвичайних обставин, які перевізник не міг передбачити, і коли перевізник вжив усіх належних заходів для уникнення затримки.

Ця компенсація не може бути виплачена в аеропорту, тому вам необхідно звернутися до нашого відділу обслуговування клієнтів (див. розділ 5). Ви можете обрати компенсацію у вигляді безповоротного ваучера на проїзд або грошової компенсації.

Вартість компенсаційного ваучера (не підлягає поверненню) :

- А. Рейси дальністю до 1500 км: 350 євро*
- В. Рейси дальністю понад 1500 км у межах ЄС та всі інші рейси дальністю від 1500 км до 3500 км: 500 євро*
- С. Всі інші рейси: 800 євро*

Вартість грошової компенсації:

- А. Рейси дальністю до 1500 км : 250 євро*
- В. Рейси дальністю понад 1500 км у межах ЄС та всі інші рейси дальністю від 1500 км до 3500 км: 400 євро*
- С. Всі інші рейси: 600 євро*

** Вартість вашої компенсації може бути зменшено на 50% для рейсів понад 3500 км, якщо рейс приземлився не пізніше, ніж через 3-4 години після запланованого часу прибуття.*

Ця схема компенсації базується на Регламенті Європейського Союзу (ЄС) № 261/2004. Якщо ваш рейс відправляється з аеропорту, розташованого за межами Європейського Союзу (але пункт призначення знаходиться на території Європейського Союзу), можуть застосовуватися місцеві правові норми та інші схеми компенсації. Для отримання додаткової інформації, будь ласка, зверніться до відділу обслуговування клієнтів (див. пункт 5).

3. Відмова в посадці

У разі бронювання більшої, ніж потрібно кількості місць на рейсі, пасажиром запропонують добровільно обміняти свої підтвержені місця на відшкодування у вигляді компенсаційного ваучера. Air France/KLM також надасть належну допомогу цим пасажиром (див. пункт 3.1. нижче).

Якщо кількість пасажирів, які добровільно погодяться на такий обмін, недостатня і вам відмовили в посадці на рейс проти вашої волі, вам буде надана допомога і компенсація за умови дотримання правил явки на посадку, описаних вище.

Ви не отримаєте допомоги і компенсацію, якщо вам відмовили в посадці з причин медико-санітарного характеру, з міркувань безпеки або через неправильно оформлені документи.

3.1. Допомога в разі відмови в посадці

Якщо вам відмовлено в посадці на літак, ви можете вибрати один з таких варіантів:

- продовжити свою подорож до кінцевого пункту призначення якомога швидше відповідно до аналогічних умов перевезення, зазначених перевізником, або пізніше у зручний для вас час за умови наявності вільних місць; або
- отримати відшкодування за нездійснений(-і) відрізок (відрізки) маршруту та вже здійснений(-і) відрізок (відрізки) маршруту, якщо ви вирішите більше не продовжувати свою подорож і повернутися до пункту відправлення, зазначеного у вашому квитку.

Крім того, ви отримаєте безкоштовно:

- страву або легкий перекус та/або напій, залежно від часу очікування,
- житло (в тому числі трансфер до/з готелю та аеропорту), якщо очікування потребує ночівлі,
- передплатену телефонну картку (або відшкодування на вимогу двох дзвінків (до 5 хвилин кожен) або 2 факсів чи 2 електронних листів).

3.2. Компенсація в разі відмови в посадці

Якщо вам відмовлено в посадці, ви маєте право на компенсацію, за винятком випадків, коли відмову було здійснено з міркувань здоров'я, безпеки або через невідповідність проїзних документів встановленим вимогам.

Компенсація буде виплачена в аеропорту. Ви зможете обрати компенсацію у вигляді безповоротного ваучера на проїзд або грошової компенсації.

Вартість компенсаційного ваучера (не підлягає поверненню):

- А. Рейси дальністю до 1500 км: 350 євро*
- В. Рейси дальністю понад 1500 км у межах ЄС та всі інші рейси дальністю від 1500 км до 3500 км: 500 євро*
- С. Всі інші рейси: 800 євро*

Вартість грошової компенсації:

- А. Рейси дальністю до 1500 км: 250 євро*
- В. Рейси дальністю понад 1500 км у межах ЄС та всі інші рейси дальністю від 1500 км до 3500 км: 400 євро*
- С. Всі інші рейси: 600 євро*

**Вартість вашої компенсації може бути зменшено на 50%, якщо альтернативний рейс прибув не пізніше, ніж через 2 години (А), 3 години (В) або 4 години (С) після запланованого часу прибуття вашого початкового рейсу.*

Ця схема компенсації базується на Регламенті Європейського Союзу (ЄС) № 261/2004. Якщо ваш рейс відправляється з аеропорту, розташованого за межами Європейського Союзу (але пункт призначення знаходиться на території Європейського Союзу), можуть застосовуватися місцеві правові норми та інші схеми компенсації. Для отримання додаткової інформації, будь ласка, зверніться до відділу обслуговування клієнтів (див. пункт 5).

4. Пониження класу перевезення

Якщо вас пересадили проти вашої волі до салону нижчого класу, ніж той, що зазначено у вашому квитку, ви можете вимагати компенсацію в розмірі:

- 30 % від вартості квитка на будь-який рейс дальністю до 1500 км, або
- 50 % від вартості квитка на будь-який рейс дальністю понад 1500 км у межах ЄС та на будь-який інший рейс дальністю від 1500 км до 3500 км, або
- 75% від вартості квитка на будь-який інший рейс.

5. Запити щодо повернення коштів та виплати компенсації в разі скасування або затримки рейсу; інші запити

Як зазначено вище, якщо ви не бажаєте продовжувати подорож, оскільки:

- ваш рейс скасовано, або
- ваш рейс затримано на 5 годин і більше, або
- вам було відмовлено в посадці проти вашої волі,

ви можете отримати відшкодування за невиконані етапи подорожі та за вже виконані етапи, звернувшись до нашого відділу обслуговування клієнтів, контактні дані якого вказані в розділі «[Зв'яжіться з нами](#)» на нашому вебсайті.

Запити на відшкодування коштів та компенсацію мають бути направлені перевізнику, що виконував рейс або мав його виконати.

Якщо Ви бажаєте зв'язатися з Air France/KLM щодо запиту на відшкодування коштів, компенсацію або будь-якого іншого запиту, будь ласка, зверніться до нашого відділу обслуговування клієнтів, контактні дані якого вказані в розділі «[Зв'яжіться з нами](#)» на нашому вебсайті.

6. Компетентні адміністративні органи

У кожній державі-члені Європейського Союзу діє спеціальний орган, відповідальний за дотримання правил щодо допомоги і компенсацій, передбачених для позаштатних ситуацій, згаданих у цій брошурі. Інформацію про ці органи можна знайти за адресою:

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

Якщо ви хочете подати претензію та отримати компенсацію за позаштатну ситуацію без оплати витрат на обробку на користь третіх осіб, Європейська комісія рекомендує пасажиром звертатися безпосередньо до перевізника, оминаючи орган, який приймає претензії. (Контактна інформація є на сайті авіакомпанії, що здійснює рейс).

[Заповніть форму](#)

Остання редакція: вересень 2024 р.