

airBaltic

**Noteikumi par pasažieru tiesībām
vieglajā valodā**

Šis ir noteikumu skaidrojums vieglajā valodā.

Strīdu gadījumā pamatā vienmēr būs Regulas teksts un Eiropas Savienības Tiesas spriedumi.

Regulas teksts nozīmē šo noteikumu pamata teksts pirms tulkojuma vieglajā valodā.

Uzņēmums **airBaltic** pārvadā pasažierus ar lidmašīnām:

- uz lidostām **Eiropas Savienībā**;
- uz lidostām **ārpus Eiropas Savienības**.

Ārpus Eiropas Savienības nozīmē, ka lidojuma sākums vai beigas ir valstī, kas nav Eiropas Savienībā.

Katram pasažierim ir savas tiesības.

Tās nosaka Eiropas Savienības dokumenti.

Tie dokumenti attiecas uz visām Eiropas Savienības valstīm kopā.

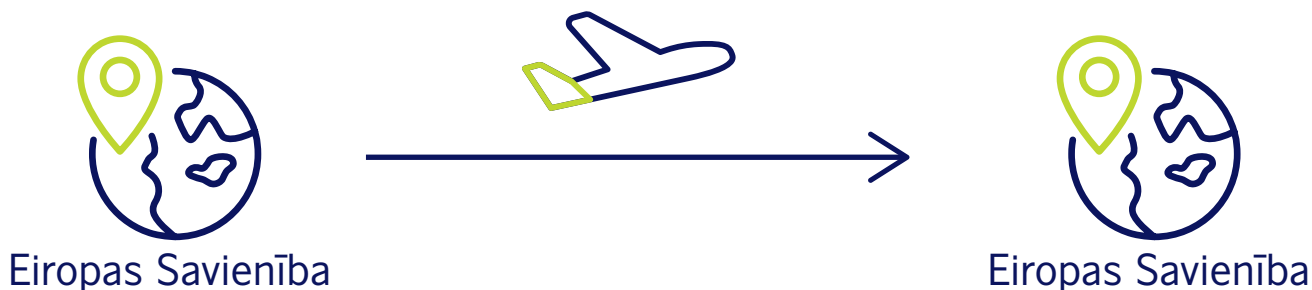
Šajā bukletā aprakstītas **airBaltic** pasažieru tiesības gadījumos,

- ja lidojums ir atcelts,
- ja izlidošana kavējas,
- ja neļauj iekāpt lidmašīnā.

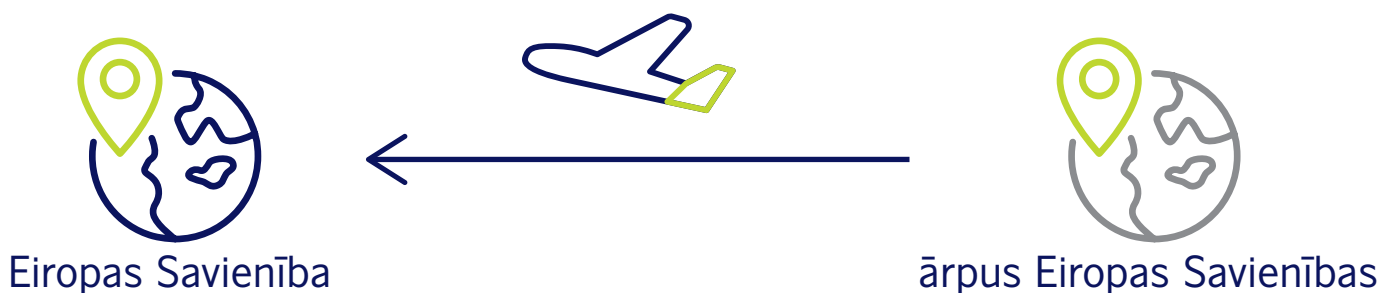
Kādiem lidojumiem šie noteikumi domāti?

Šie noteikumi domāti visiem **airBaltic**:

- no jebkuras lidostas Eiropas Savienībā uz jebkuru lidostu Eiropas Savienībā,



- uz lidostu Eiropas Savienībā no ārpus Eiropas Savienības esošas lidostas.



- pasažieriem ar apstiprinātām biļetēm uz noteiktu lidojumu un savlaicīgu ierašanos lidostā,

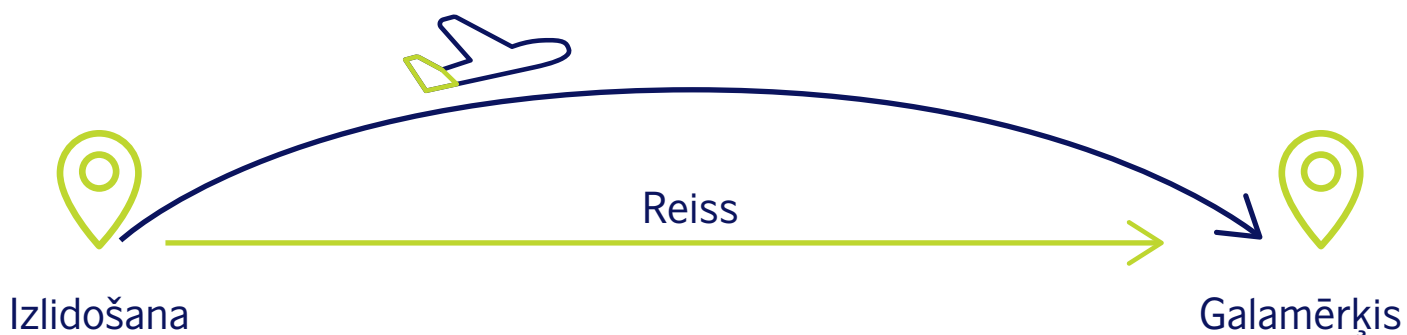
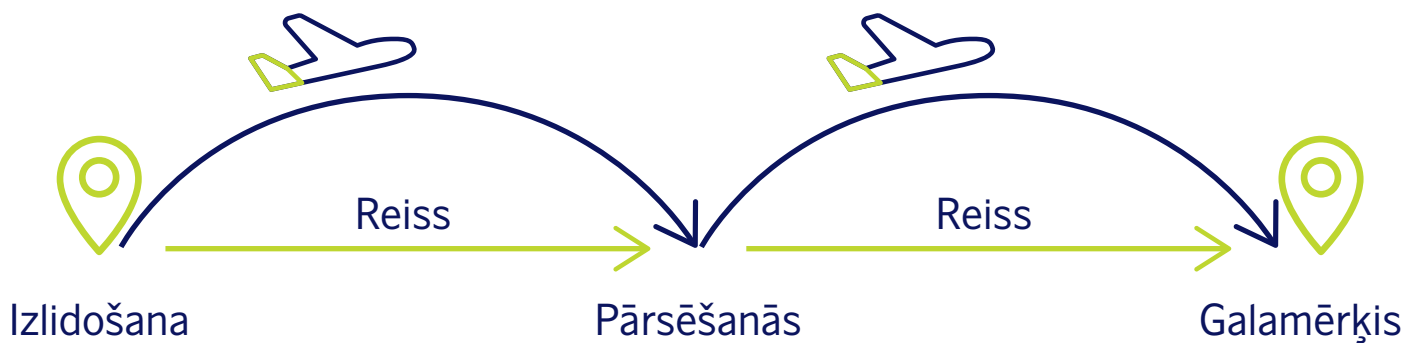
Savlaicīga ierašanās lidostā nozīmē ierasties lidostā un reģistrēties lidojumam 45 minūtes pirms izlidošanas laika.

- pasažieriem ar biežu lidojumu programmas biļetēm, ko izsniedz **airBaltic** vai cits ceļojuma rīkotājs.

Biežu lidojumu programmas biļetes izsniedz ar lidmašīnu bieži ceļojošiem pasažieriem.

Nokļūt **galamērķī** var ar vienu vai vairākiem lidojumiem.

Galamērķis ir ceļojuma mērķis, kas rakstīts biļetē.
Ceļojuma laikā pārsēšanās lidostā uz citu reisu nav galamērķis.
Reiss ir viens lidojums.



Atcelts lidojums

Atcelta lidojuma dēļ pasažieris aizlidot līdz galamērķim nevar.

Par atcelto lidojumu pasažieris var saņemt atlīdzību un citus labumus.
Par pasažieru tiesībām saņemt atlīdzību lasi 10. lapā!

Pasažieris var saņemt atlīdzību.

Uzņēmums **airBaltic** atlīdzību nemaksā 4 gadījumos.

1. Ja lidojums ir atcelts šādu ārkārtēju apstākļu dēļ:

Ārkārtēji apstākļi ir notikumi, ko **airBaltic** nevar ietekmēt.

- nedroši apstākļi valstī, piemēram, nemieri, karš,
- slikti laika apstākļi,
- drošības draudi,
- **gaisa satiksmes vadības** darbinieku lēmums,

Gaisa satiksmes vadība atbild par drošu lidmašīnu pacelšanos, lidošanu un nolaišanos.

Drošības dēļ vadība var aizliegt lidmašīnai pacelties vai nolaisties lidostā.

Tā arī var likt mainīt lidojuma maršrutu.

- drošības trūkumi lidojumam, ko nevar ietekmēt **airBaltic**,
- streiki, par kuriem neatbild **airBaltic**,

Streiks ir darbinieku atteikšanās strādāt.

Tā mērķis ir atrisināt kādu strīdu ar vadību.

Ar **airBaltic** nesaistītus streikus mēdz rīkot:

- lidostas darbinieki,
- gaisa satiksmes vadības darbinieki.

- un citi šāda veida apstākļi.

2. Ja par atcelto lidojumu pasažieris brīdināts 2 nedēļas pirms plānotā lidojuma.

Plānotais lidojums ir lidojums noteiktā dienā un laikā.

3. Ja par atcelto lidojumu pasažieris brīdināts no 1 līdz 2 nedēļām pirms plānotā lidojuma.

Šajā gadījumā **airBaltic** pasažierim piedāvā iespēju mainīt maršrutu.

Mainītais maršruts nozīmē:

- izlidot līdz 2 stundām ātrāk nekā plānots,
- ierasties galamērķī līdz 4 stundām vēlāk nekā plānots.

4. Ja par atcelto lidojumu pasažieris brīdināts mazāk nekā 1 nedēļu pirms plānotā lidojuma.

Šajā gadījumā **airBaltic** pasažierim piedāvā iespēju mainīt maršrutu.

Mainītais maršruts nozīmē:

- izlidot līdz 1 stundai ātrāk nekā plānots,
- ierasties galamērķī līdz 2 stundām vēlāk nekā plānots.

Izlidošana kavējas

Dažādu iemeslu dēļ izlidošana no lidostas var kavēties.
Par to **airBaltic** pasažierus brīdina laikus.

Pasažieris var saņemt atlīdzību un citus labumus, ja galamērķī ierodas vēlāk par 3 stundām nekā plānots.

Par tiesībām saņemt atlīdzību un citus labumus lasi 10. lapā!

Pasažieris var saņemt atlīdzību.

Uzņēmums **airBaltic** atlīdzību nemaksā šādā gadījumā.

Ja lidojums kavējas šādu ārkārtēju apstākļu dēļ:

Ārkārtēji apstākļi ir notikumi, ko **airBaltic** nevar ietekmēt.

- nedroši apstākļi valstī, piemēram, nemieri, karš,
- slikti laika apstākļi,
- drošības draudi,
- **gaisa satiksmes vadības** darbinieku lēmums,

Gaisa satiksmes vadība atbild par drošu lidmašīnu pacelšanos, lidošanu un nolaišanos.

Drošības dēļ vadība var aizliegt lidmašīnai pacelties vai nolaisties lidostā.

Tā arī var likt mainīt lidojuma maršrutu.

- drošības trūkumi lidojumam, ko nevar ietekmēt **airBaltic**,
- streiki, par kuriem neatbild **airBaltic**,

Streiks ir darbinieku atteikšanās strādāt.

Tā mērķis ir atrisināt kādu strīdu ar vadību.

Ar **airBaltic** nesaistītus streikus mēdz rīkot:

- lidostas darbinieki,
- gaisa satiksmes vadības darbinieki.

- un citi šāda veida apstākļi.

Atteikta iekāpšana lidmašīnā

Uzņēmums **airBaltic** var dažiem pasažieriem neļaut iekāpt lidmašīnā. Kaut arī šie pasažieri izpildījuši visus **airBaltic** noteikumus.

Atteikt iekāpt lidmašīnā var gadījumos:

- ja pasažieris ir saslimis,
- ja pasažierim ir agresīva uzvedība,
- ja pasažierim ir nepareizi ceļojuma dokumenti,
- ja pasažieris nokavējis iekāpšanu lidmašīnā,
- ja ir kādi citi ar pasažiera rīcību saistīti apstākļi.

! Šajos gadījumos pasažierim atlīdzību nemaksā!

Atteikt iekāpt lidmašīnā var arī gadījumā, ja pārdotas vairāk biļetes nekā lidmašīnā ir sēdvietu.

Tad visiem pasažieriem lidmašīnā vietu nav.

Tādā gadījumā **airBaltic** aicina noteiktu daudzumu pasažieru brīvprātīgi atteikties no savām biļetēm.

Tas notiek pirms pasažieru iekāpšanas lidmašīnā.

Par brīvprātīgu atteikšanos no savas biļetes **airBaltic** pasažierim samaksā. Par samaksas lielumu **airBaltic** vienojas ar pašu pasažieri.

Parasti pasažieri negrib atteikties no savām biļetēm.

Vai arī atsakās tikai daži pasažieri.

Tādā gadījumā **airBaltic** datora sistēma automātiski izvēlas noteiktu skaitu pasažieru no visiem reģistrētajiem.

Izvēlētajiem pasažieriem pret viņu gribu neļauj iekāpt lidmašīnā.

Pat tad, ja pasažieris ieradīs lidostā pirmais.

! Pasažieriem ar kustību, redzes un citām grūtībām un viņu pavadoņiem neatsaka iekāpšanu lidmašīnā!

Pēc iekāpšanas atteikuma izvēlētais pasažieris var pārdomāt tajā dienā lidot.

Tādā gadījumā **airBaltic** piedāvā samaksāt pasažierim atlīdzību.

Atlīdzības lielums atkarīgs no lidojuma attāluma līdz galamērķim.
Par tiesībām saņemt atlīdzību un citus labumus lasi 10. lapā!

Mazāk ērts lidojums

Parasti sēdvietas lidmašīnā ir sadalītas ērtību klasēs.

Uzņēmuma **airBaltic** lidmašīnās ir šādas ērtību klases:

- **“Biznesa klase”**

Tajā ir augstākais apkalpošanas līmenis ar papildu ērtībām.

- **“Ekonomiskā klase”**

Tajā ir parastais apkalpošanas līmenis ar mazāk ērtībām.

Tāpēc ekonomiskajā klasē biļetes ir lētākas.

Ja pasažieris lidmašīnā pārsēdināts no biznesa klases sēdvietas uz ekonomisko klasi?

Tādā gadījumā par attiecīgo lidojumu pasažieris var prasīt atlīdzību.

Atlīdzība atkarīga no lidojuma galamērķa.

Lidojumiem līdz galamērķim **Eiropas Savienībā** atlīdzība ir:

- **30%** no biļetes cenas par lidojumu ar attālumu līdz 1500 kilometriem,
- **50%** no biļetes cenas par lidojumu ar attālumu tālāk par 1500 kilometriem.

Lidojumiem līdz galamērķim **ārpus Eiropas Savienības** atlīdzība ir:

- **30%** no biļetes cenas par lidojumu ar attālumu līdz 1500 kilometriem,
- **50%** no biļetes cenas par lidojumu ar attālumu no 1500 līdz 3500 kilometriem,
- **75%** no biļetes cenas par lidojumu ar attālumu tālāk par 3500 kilometriem.

Tiesības saņemt atlīdzību un citus labumus

Kādu atlīdzību pasažierim ir tiesības saņemt?

Ne vienmēr lidojums notiek bez traucējumiem.
Tiem var būt dažādi iemesli.

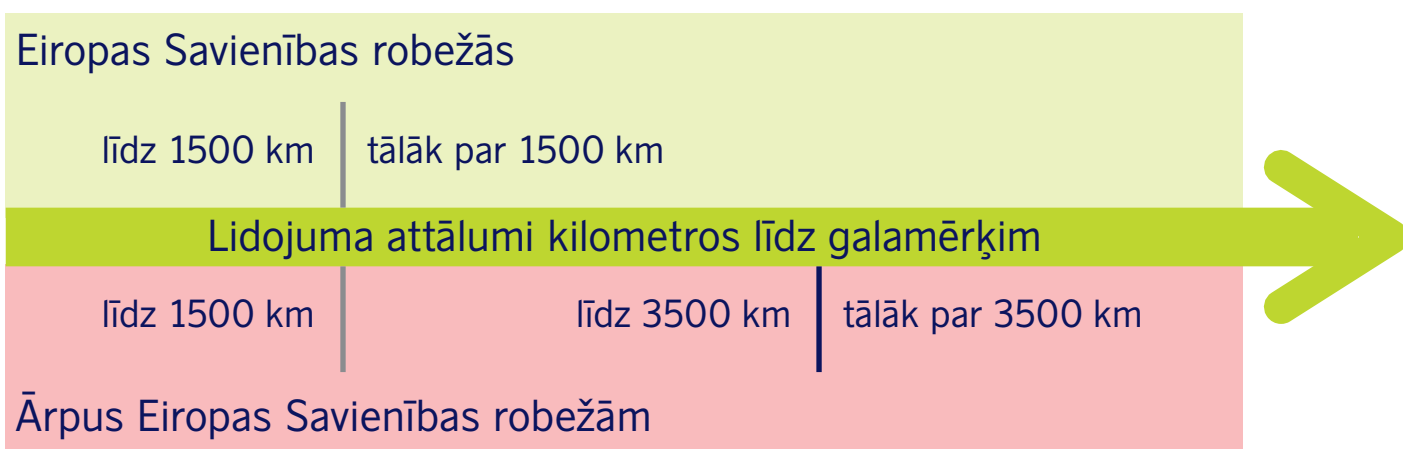
Šajos noteikumos aprakstīti no pasažieriem neatkarīgi gadījumi.
Par tiem atbildīgs ir uzņēmums **airBaltic**.
Tāpēc saviem pasažieriem **airBaltic** piedāvā dažāda veida atlīdzību.

Atlīdzības lielums atkarīgs no visa **lidojuma attāluma** kilometros.

Lidojuma attālums ir attālums no izlidošanas līdz galamērķim.

Lidojumu attālumi iedalās 2 daļās:

- Eiropas Savienības robežās,
- Ārpus Eiropas Savienības robežām.



Atlīdzības lielumi

Pasažieris var saņemt atlīdzību šādos gadījumos:

- ja lidojums atcelts,
 - ja ielidošana galamērķī kavējas vairāk par 3 stundām,
 - ja neļauj iekāpt lidmašīnā
- no pasažiera neatkarīgu iemeslu dēļ.

Lidojumiem līdz galamērķim **Eiropas Savienībā** noteikta šāda atlīdzība:

- **250 EUR** par lidojumu ar attālumu līdz 1500 kilometriem,
- **400 EUR** par lidojumu ar attālumu tālāk par 1500 kilometriem.

Eiropas Savienības robežās		
250 EUR	400 EUR	
līdz 1500 km	tālāk par 1500 km	
Lidojuma attālumi kilometros līdz galamērķim		
līdz 1500 km	līdz 3500 km	tālāk par 3500 km
250 EUR	400 EUR	600 EUR
Ārpus Eiropas Savienības robežām		

Lidojumiem līdz galamērķim **ārpus Eiropas Savienības** noteikta šāda atlīdzība:

- **250 EUR** par lidojumu ar attālumu līdz 1500 kilometriem,
- **400 EUR** par lidojumu ar attālumu no 1500 līdz 3500 kilometriem,
- **600 EUR** par lidojumu ar attālumu tālāk par 3500 kilometriem.

Ja airBaltic pasažierim piedāvā mainīt maršrutu un nokļūt galamērķī ar citu lidmašīnu?

Divos gadījumos **airBaltic** atlīdzību pasažierim par lidojumu ar citu lidmašīnu samazina uz pusi.

1. Lidojuma maiņas dēļ pasažieris galamērķī **Eiropas Savienībā** nokļūst:
 - līdz 2 stundām vēlāk, lidojumā ar attālumu līdz 1500 kilometriem,
 - līdz 3 stundām vēlāk, lidojumam ar attālumu tālāk par 1500 kilometriem.



2. Lidojuma maiņas dēļ pasažieris galamērķī **ārpus Eiropas Savienībā** nokļūst:
 - līdz 2 stundām vēlāk, lidojumā ar attālumu līdz 1500 kilometriem,
 - līdz 3 stundām vēlāk, lidojumā ar attālumu no 1500 līdz 3500 kilometriem.
 - līdz 4 stundām vēlāk, lidojumā ar attālumu tālāk par 3500 kilometriem.

Kā saņemt atlīdzību?

Pasažierim ir tiesības pieteikties uz atlīdzību.

Tādā gadījumā **airBaltic** atlīdzību

- ieskaita pasažiera bankas kontā vai
- izmaksā skaidrā naudā.

Atlīdzību skaidrā naudā var saņemt tikai lidostā “Rīga”.

Skaidra nauda ir papīra naudas zīmes un monētas.

Pasažieris var saņemt atlīdzību arī kā ceļojuma kuponu.

Ceļojuma kupons ir **airBaltic** elektroniska dāvanu karte.

Dāvanu karti pasažieris saņem e-pastā.

Ar dāvanu karti var samaksāt par cita lidojuma biļetēm.

Atlīdzība vai maršruta maiņa

Par plānotā lidojuma izmaiņām **airBaltic** pasažierim piedāvā saņemt atpakaļ naudu par samaksātām biļetēm vai mainīt maršrutu.

Pasažieris var pieprasīt **naudu** atpakaļ:

- par pilnībā atcelto lidojumu,
- par vairāk nekā 5 stundām kavētu lidojumu,
- par jau veikto lidojumu un atpakaļceļa lidojumu.

Gadās, ka atceltā reisa dēļ lidot līdz galamērķim pasažierim vairs nav nozīmes.

Tāpēc pasažieris var nolemt tālāk vairs nelidot un atgriezties mājās.

Atpakaļceļa lidojumu **airBaltic** piedāvā pēc iespējas ātrāk.

Atlīdzībai pasažierim jāpiesakās pašam!

Uzņēmums **airBaltic** naudu atdod atpakaļ 1 nedēļas laikā.

Atceltā reisa vai visa lidojuma gadījumā pasažieris var izvēlēties mainīt maršrutu līdz galamērķim.

Tādā gadījumā **airBaltic** piedāvā:

1) **Mainīt maršrutu** un sasniegt galamērķi **pēc iespējas ātrākā laikā:**

- ar citu lidmašīnu, ja tajā ir brīva vieta,
- ar cita veida transportu, piemēram, autobusu.

2) **Mainīt maršrutu** un sasniegt galamērķi **citā dienā, nekā iepriekš plānots:**

- ar citu lidmašīnu, ja tajā ir brīva vieta,
- ar cita veida transportu, piemēram, autobusu.

Citi bezmaksas labumi

Uzņēmums **airBaltic** piedāvā arī citus bezmaksas labumus:

- ja lidojums ir atcelts,
- ja izlidošana kavējas ilgāk par 2 stundām,
- ja neļauj iekāpt lidmašīnā no pasažiera neatkarīgu apstākļu dēļ.

Pasažierim ir tiesības gaidīt citu lidmašīnu.

Gaidīšanas laikā **airBaltic** pasažierim bez maksas piedāvā:

- saņemt kuponus ēdienu un dzērienu pirkšanai,
- zvanīt 2 reizes pa telefonu, nosūtīt 2 ziņas pa telefonu vai nosūtīt 2 e-pasta vēstules.

Gaidīšanas laiks var būt ilgāks par 1 diennakti.

Diennakts nozīmē dienu un nakti.
Diennaktī ir 24 stundas.

Citus bezmaksas labumus **airBaltic** piedāvā:

- ja lidojums ir atcelts,
- ja izlidošana kavējas ilgāk par 2 stundām,
- ja neļauj iekāpt lidmašīnā no pasažiera neatkarīgu apstākļu dēļ.

Vairāk par diennakti gaidīšanas laikā līdz jaunajam lidojumam uzņēmums **airBaltic** pasažierim piedāvā:

- dzīvot viesnīcā 1 vai vairākas nakts,
- braukt ar transportu no lidostas uz naktsmītņiem un atpakaļ.

Naktsmītne var būt viesnīca vai cita nakšņošanas vieta.
Par naktsmītņiem **airBaltic** ar pasažieri vienojas iepriekš.

Kā sazināties ar airBaltic?

Ja tev vajag papildus skaidrojumu par šiem noteikumiem.

Ja tev ir citi jautājumi.

Zvani **airBaltic** pa tālruni **67 006 006**.

Ja vēlies izteikt sūdzību.

Aizpildi veidlapu interneta adresē:

<https://www.airbaltic.com/lv/izteikt-pretenziju>

Tu vari sazināties arī ar

“Patērētāju tiesību aizsardzības centru”.

Centrs atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55.

Centra e-pasts ir pasts@ptac.gov.lv.

Centra mājaslapa internetā ir www.ptac.gov.lv.

Pasažieru tiesību buklets vieglajā valodā tapis sadarbībā ar Latvijas Neredzīgo bibliotēku, adaptācijas autore – Gunta Bite.