

Многие пассажиры сталкивались с задержкой рейса, но не все знают свои права и обязанности авиакомпании в этом случае. На что можно рассчитывать пассажиру, если его рейс был отменен или задержан?

Существуют законодательно оформленные нормы, которые должны соблюдать авиакомпании при задержке рейсы. Они прописаны в Воздушном Кодексе РФ и Федеральных авиационных правилах «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

Обязанности авиакомпании в случае задержки/отмены рейса

Прежде всего, перевозчик должен сообщить пассажиру об изменениях в расписании любым доступным способом: по телефону, электронной почте и т.д.

Информация о задержке/отмене рейса в аэропорту должна быть озвучена и показана на табло.

При перерыве в перевозке вне зависимости от того, по каким причинам произошла задержка рейса, перевозчик обязан организовать для пассажиров следующие услуги:

предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с детьми в возрасте до семи лет;

два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

обеспечение горячим питанием при ожидании рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

организация хранения багажа.
Важно! Указанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы!

Согласно ст. 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более 50% провозной платы, если не докажет, что просрочка была вследствие непреодолимой силы (чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства).

Необходимо иметь в виду, что материальную компенсацию выплатят только в том случае, если задержка произошла по вине авиакомпании.

Если пассажир вынужден отказаться от перевозки в связи с отменой или задержкой рейса, указанного в билете, перевозчик должен сделать об этом отметку в перевозочном документе, либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные

обстоятельства. Если нарушен срок перевозки, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, а если услуга оказана частично и пассажир принял выполненную часть перевозки, возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

Действия пассажира в случае отказа представителей перевозчика в предоставлении услуг

1. Потребовать у администрации аэропорта справку о причинах задержки рейса с указанием фактического времени вылета. Либо на стойке регистрации в аэропорту поставить на билет штамп, который будет являться подтверждением задержки рейса.

2. Сохранить все чеки, которые подтвердят понесенные расходы. Это распространяется в том числе на питание, лекарства, транспорт и даже на бутылку воды.

3. Если пассажир опоздал на стыковочный рейс другой авиакомпании, и ему пришлось покупать еще один билет, необходимо сохранить копию этого билета. Расходы должна возместить та компания, чей рейс задержался.

4. По прибытию в пункт назначения написать **претензию**, приложить к ней копии чеков, билета, других необходимых документов и направить заказным письмом с уведомлением и описью вложения на юридический адрес перевозчика. Срок предъявления претензий - 6 месяцев.

В случае отсутствия ответа на претензию либо невыполнения заявленных требований в полном объеме пассажир имеет право

обратиться с **иском** в суд по месту нахождения перевозчика.

Важно! При выполнении международных перевозок применяется международное законодательство и законодательство той стороны, куда осуществляется перевозка пассажира и багажа. Ответственность по международным перевозкам отличается от ответственности перевозчика на территории Российской Федерации.

Образец претензии к перевозчику

Кому: _____
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____

Требование (претензия)
о возмещении убытков, причиненных
задержкой рейса

_____ г. я приобрел (а) и полностью оплатил (а) авиабилет на рейс N _____ авиакомпании «_____» (далее - «авиакомпания») по маршруту _____. Стоимость приобретенных авиабилетов составила _____ рублей, что подтверждается _____. Таким образом, я заключил (а) с авиакомпанией договор воздушной перевозки пассажира.

Вылет рейса N _____ авиакомпании должен был состояться _____ г. по местному времени. Этот факт подтверждается оформленным авиабилетом. Однако рейс N _____ был отложен до ____ ч ____ мин. _____ г., что подтверждается _____. Прибытие рейса в _____ согласно представленной информации и сведениям в билете ____ ч ____ мин.. В аэропорт

назначения самолет фактически прибыл _____ г. в ____ ч ____ мин., что подтверждается _____. Просрочка доставки в пункт назначения составила _____ ч.

В нарушение ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) авиакомпания не исполнила своих обязательств в части начала и окончания срока оказания услуг.

При этом мне не были предоставлены услуги, предусмотренные п.99 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

В результате задержки данного рейса я понес (ла) убытки, состоящие из расходов на _____. Всего _____ руб.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 15 Гражданского кодекса РФ, ст. ст. 4, 27, 28, 29, 31 Закона, прошу в срок до _____ возместить мне убытки, причиненные задержкой рейса № _____, в размере _____ рублей, перечислив их на банковский счет. Полные реквизиты банковского счета прилагаются.

Приложение:

1. Копия _____
2. Копия _____ и т.д.
" _____ " _____ г. _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

*Учебно-консультационный центр
по защите прав потребителей,
гигиенического обучения
и воспитания населения
г. Барнаул, ул. Пролетарская, 146а,
E-mail: uk-centr3@altcge.ru, vk.com/zpp22;
телефон: 8(385 2) 50 40 61*

**Телефон Единого консультационного
центра Роспотребнадзора 8 800 555 49 43
(звонок по России бесплатный)**

ФБУЗ

**«Центр гигиены и эпидемиологии
в Алтайском крае»**

Памятка для потребителей



**Рейс задержан или отменен:
что можно требовать от
авиаперевозчика?**

Барнаул
2019г