



Пассажирам, столкнувшимся с проблемой задержки рейса, трудно не растеряться. На деле следует помнить, что билет на самолет-это договор с авиакомпанией, по которому она обязана доставить пассажира в нужное время, в нужное место и при этом позаботиться о пассажирах, если что-то пошло не так.



При задержке рейса перевозчик должен поставить в авиабилете отметку о задержке рейса или выдать документ, подтверждающий указанные обстоятельства. Пассажиру необходимо это знать и помнить, поскольку такие документы в дальнейшем будут

служить доказательством при предъявлении соответствующих требований к авиакомпании.

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

-предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком 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 отправления 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.



Услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

В соответствии с п.2 ст. 108, ст. 120 Воздушного Кодекса РФ, п.227 Федеральных авиационных

правил, п.2 ст.13, ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992г № 2300-1 «О защите прав потребителей» при задержке рейса пассажир имеет право:

- отказаться от полета; поскольку отказ вынужденный, перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным";

-потребовать с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения выплаты штрафа в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не

докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика ;

- потребовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда.

При международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность, установленную соответствующими международными договорами РФ.



Указанные выше требования излагаются в письменной претензии в адрес перевозчика с приложением копий необходимых документов, в том числе подтверждающих

понесенные убытки.

Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или назначения, или направляется почтой заказным письмом с уведомлением. При внутренних воздушных перевозках претензия предъявляется в течение шести месяцев со дня задержки рейса.

В случае неудовлетворения авиакомпанией требований о возврате денежных средств добровольно, спор должен разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Следует помнить, что, если задержка рейса произошла из-за обстоятельств, которые не зависят от перевозчика (обстоятельства непреодолимой силы) или из-за устранения неисправности самолета, которая угрожает жизни или здоровью пассажиров, авиакомпания освобождается от обязанности выплаты компенсаций пассажирам. Однако факт наступления таких обстоятельств должен быть доказан перевозчиком.