

ЧТО МОЖНО ТРЕБОВАТЬ ОТ АВИАПЕРЕВОЗЧИКА ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА



L 50%
Время ожидания рейса начинается со времени, указанного в билете. Неустойка за задержку рейса оценивается в 25% от МРОТ за каждый час просрочки, но не больше 50% стоимости билета. Претензию можно предъявить в течение 6 месяцев

ИСКЛЮЧЕНИЕ: перевозчик не платит, если задержка произошла по не зависящим от него причинам или из-за срочного устранения технической проблемы судна, которая может повлечь угрозу жизни и здоровью

Перевозчик обязан обеспечивать пассажира точной и своевременной информацией об изменении ситуации и услугах, которые ему могут быть предоставлены

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

Если внесены изменения в расписание, перевозчик заранее должен сообщить об этом пассажирам любым доступным способом: по телефону, SMS, через e-mail

ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

При длительной задержке рейса из-за погоды, технических проблем и т.д. перевозчик обязан:

- Предоставить комнату матери и ребенка для пассажиров с детьми до 7 лет
- Предоставить возможность совершить 2 звонка или отправить 2 сообщения по электронной почте
- Обеспечить пассажиров прохладительными напитками при ожидании свыше 2 часов
- Обеспечить горячим питанием при ожидании свыше 4 часов, далее кормить должны через каждые 6 часов
- Обеспечить размещение в гостинице при задержке свыше 8 часов (днем) и 6 часов (ночью)
- Доставить пассажира от аэропорта до гостиниц и обратно
- Организовать хранение багажа

ВАЖНО ПОМНИТЬ: все эти услуги пассажирам предоставляются бесплатно!

На основе рекомендаций специалистов Роспотребнадзора

Редактор: Анна Шапова
Дизайнер: Юлия Сидорова

air.ru | air.ru | air.ru | air.ru | air.ru | air.ru

В связи с произошедшими задержками авиарейсов Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека разъясняет законодательные аспекты обеспечения защиты прав пострадавших пассажиров. Согласно общим правилам ответственности перевозчика за задержку отправления пассажира, установленным пунктом 1 статьи 795 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в

пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Согласно требованиям пункта 72 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 (далее - ФАП), регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы - в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок. При этом пунктом 73 ФАП определены требования к информации по каждому регулярному рейсу, которым должно отвечать опубликованное расписание движения воздушных судов.

В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (пункт 74 ФАП).

Информация о задержке или отмене рейса, а также о причинах задержки или отмены рейса доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме (пункт 92 ФАП).

При этом в соответствии с требованиями пункта 99 ФАП:

«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 вылета 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».

Все эти услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.