



В связи с участившимися случаями задержек авиарейсов, Управление напоминает потребителям об их правах в случае задержки авиарейсов.

В случае задержки рейса время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете (п. 99 Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.200 № (далее – ФАП).

Информация о задержке или отмене, 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 (п. 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 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.

Вышеуказанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

При задержке рейса пассажир имеет следующие права (п. 2 ст. 108 Воздушного кодекса Российской Федерации, п. 227 ФАП, п. 2 ст. 13, ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

1) Право на отказ от полета. Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет является «невозвратным»;

2) Право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

3) право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф установлен в размере ста рублей за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (ст. 120 ВК РФ).

Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса. К претензии в адрес перевозчика необходимо приложить копии документов, подтверждающих понесенные убытки.

Претензия предъявляется перевозчику в течение шести месяцев со дня задержки рейса (п. 4 ст. 124, пп. 4 п. 1 ст. 126 ВК РФ). Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр Вам необходимо направить перевозчику, а второй должен остаться у потребителя.