

## ИНФОРМАЦИЯ ПАССАЖИРАМ АВИАТРАНСПОРТА

Задержка/отмена рейса, утеря или повреждение багажа – все эти неприятности знакомы многим пассажирам, путешествующим авиатранспортом. Но у каждого из тех, кто попал в неприятную ситуацию, есть право на защиту своих интересов и компенсацию причиненных неудобств. Важно лишь знать свои права и способы их защиты.



Указанные права потребителей закреплены в Воздушном кодексе Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ, Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Общих правилах воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» утвержденных приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 № 82

Следует знать, что **авиабилет** – это самостоятельный договор между пассажиром и авиаперевозчиком, согласно которому авиакомпания должна в определенное время доставить Вас и Ваши вещи в указанное место в целости и сохранности, а Вы обязуетесь оплатить услуги авиаперевозчика.

### **Задержка или отмена рейса**



Одним из основных нарушений прав пассажира, является задержка/отмена рейса. Законодательство предоставляет следующие **гарантии 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:

- 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.

Указанные услуги, должны предоставляться Вам без взимания дополнительной платы. Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

## **Провоз багажа**

Что же касается провоза багажа, то Вы имеете право **бесплатного** провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Нормы бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, устанавливаются в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем десять килограммов на одного пассажира. За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному перевозчиком. Пассажир имеет право объявить ценность своего багажа.

После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на перевозчика.

**Если перевозчик не выдал Вам зарегистрированный багаж в аэропорту**, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки, то по Вашему письменному заявлению, оформленному на основании перевозочного документа, перевозчик обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:

- направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
- направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
- направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.

Перевозчик обеспечивает розыск багажа **немедленно** после получения Вашего заявления о неполучении багажа.

**Если багаж не найден в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, то Вы вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой багажа.**

**Если багаж найден**, то перевозчик обязан уведомить Вас об этом, а так же доставить багаж в указанные Вами в аэропорт (пункт), либо по указанному Вами адресу без взимания дополнительной платы.



## **Нарушение прав пассажира**

Если Вы все-таки столкнулись с нарушением своих прав, то, прежде всего, имеет смысл обратиться с **жалобой непосредственно к перевозчику**. Высока вероятность того, что авиакомпания будет готова компенсировать пассажиру все убытки - особенности в тех случаях, когда нарушение его прав перевозчиком очевидно.

Если же авиакомпания отказывается идти навстречу и мирно решить возникшую проблему, Вы имеете возможность **обратиться в суд для защиты нарушенных прав**. В подаваемом исковом заявлении Вы, как истец, можете потребовать: компенсации стоимости авиабилетов; компенсации ваших расходов, вызванных нарушением правил перевозки (например, затрат на гостиницу, питание и пр.); компенсации морального вреда, если таковой был причинен.

**!Важный момент:** при обращении с жалобой на авиакомпанию обязательно наличие авиабилетов, поскольку именно они являются альтернативой договора между перевозчиком и пассажирами. Кроме билетов, потребуются приложить документы, подтверждающие наличие дополнительных расходов и причиненных неудобств

(например, справку от администрации аэропорта о задержке рейса, счета о расходах на питание и проживание и пр.).



Обратите внимание и на **сроки** - Вы имеете право обратиться с жалобой на авиакомпанию **в течение шести месяцев после прилета**. Если жалоба, направленная непосредственно перевозчику, не была рассмотрена в течение месяца - следует обращаться с иском с заявлением в суд.

*Информация подготовлена консультационным пунктом по защите прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» в городе Лесосибирске 662547, г. Лесосибирск, ул. Мира, д. 5, 2 этаж, каб. №14 тел. 8(39145) 54219*