

ПОКУПАЕМ БИЛЕТ НА САМОЛЕТ: ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ ОБ АВИАПЕРЕВОЗКАХ

Многие пассажиры сегодня выбирают такой вид транспорта, как самолет. Отношения по поводу оказания услуг по перевозке таким видом транспорта регулируются, прежде всего, положениями Воздушного кодекса РФ, а также федеральными авиационными правилами "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей". Кроме того рекомендуем пассажиру перед поездкой ознакомиться с правилами перевозки, установленными организацией-перевозчиком, выполняющей маршрут, поскольку перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок. Эти правила не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей.

Что важно знать пассажиру, приобретающему авиабилеты?

1. Законодательно предусмотрена возможность продажи «возвратных» и «невозвратных» авиабилетов.

В случае если потребитель приобретает «невозвратный» авиабилет, то при отказе от авиаперевозки плата ему, по общему правилу, не возвращается. Ниже приведена таблица, в которой указаны основания расторжения договора авиаперевозки и порядок возврата платы за билет.



№	Основание расторжения договора	Возвратный авиабилет	Невозвратный авиабилет
Расторжение договора в одностороннем порядке по инициативе перевозчика			
1	нарушение пассажиром, паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством РФ требований в части воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках - также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита	провозная плата <u>возвращается</u> за вычетом неустойки в размере 25 процентов провозной платы и суммы расходов, фактически понесенных в связи с исполнением обязательств по договору.	провозная плата <u>не возвращается</u> , за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств.
2	отказ пассажира, выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;		
3	если состояние здоровья пассажира требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц.	1) пассажиру <u>возвращается</u> уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если состояние здоровья пассажира <u>требует особых условий</u> воздушной перевозки либо <u>угрожает безопасности</u> самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами; 2) пассажиру <u>не возвращается</u> уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если <u>состояние здоровья пассажира</u> <u>создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц</u> .	
4	отказ пассажира оплатить провоз багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа	провозная плата <u>возвращается</u> за вычетом неустойки в размере 25 процентов провозной платы	провозная плата <u>не возвращается</u> , за исключением неиспользованных сумм,

5	отказ пассажира оплатить перевоз следующего с ним ребенка	и суммы расходов, фактически понесенных в связи с исполнением обязательств по договору.	взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств.
6	нарушение пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц	провозная плата <u>не возвращается.</u>	
7	наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ	провозная плата <u>возвращается</u> за вычетом неустойки в размере 25 процентов провозной платы и суммы расходов, фактически понесенных в связи с исполнением обязательств по договору.	провозная плата <u>не возвращается.</u> за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств.
Расторжение договора в одностороннем порядке по инициативе пассажира			
1	Добровольный отказ от перевозки	<p>- если пассажир уведомил перевозчика об отказе более чем <u>за 24 часа</u> до окончания времени регистрации – <u>возвращается,</u> за исключением фактически понесенных расходов.</p> <p>- если пассажир уведомил об отказе <u>менее чем за 24 часа</u> до окончания регистрации – <u>возвращается с взысканием неустойки в размере 25 процентов</u> провозной платы и суммы фактически понесенных расходов в связи с исполнением договора</p> <p>- если пассажир уведомил об отказе <u>после окончания времени регистрации</u> – <u>не возвращается.</u></p>	провозная плата <u>не возвращается.</u>
2	<p><u>Вынужденный отказ от перевозки:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним, что подтверждается медицинскими документами, - в связи со смертью члена семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания времени регистрации на указанный в билете рейс, - в связи с задержкой отправления воздушного судна, - в связи с иными действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира (см. п. 227 федеральных авиационных правил) 	Провозная плата <u>возвращается.</u>	

2. При бронировании и приобретении авиабилета потребителю должна быть предоставлена полная и достоверная информация об условиях оказания услуг перевозки.

В том числе эта информация включает следующие сведения:

- ❖ о расписании движения воздушных судов,
- ❖ тарифах и условиях применения тарифов включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы,
- ❖ правилах перевозчика,
- ❖ условиях обслуживания на борту воздушного судна,
- ❖ типе воздушного судна,
- ❖ перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку,
- ❖ об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, особых условиях перевозки багажа и т.д.;
- ❖ о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
- ❖ об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации;
- ❖ о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа.

3. Если вы выезжаете в иностранное государство, позаботиться о визах и соблюдении иных правил въезда в страну необходимо самостоятельно.

В соответствии с п. 83 федеральных авиационных правил при международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка.

4. Права пассажира на борту воздушного судна.

В соответствии с п. 95 федеральных авиационных правил перевозчик должен обеспечить на борту воздушного судна:



- ✓ информирование пассажиров об условиях полета и правилах поведения и безопасности пассажиров на борту воздушного судна;
- ✓ предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
- ✓ первую медицинскую помощь.

Горячее питание предоставляется **при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.**

Если это установлено правилами перевозчика и доведено до сведения пассажира до заключения договора перевозки, то питание и горячие напитки могут не предоставляться.

5. Права пассажира при задержке или отмене рейса по вине перевозчика, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам.

В подобной ситуации перевозчик обязан обеспечить **без взимания дополнительной платы:**

- + предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- + 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- + обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- + обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6 часов - в дневное время и каждые 8 часов - в ночное время;
- + размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов - в дневное время и более 6 часов - в ночное время;
- + доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно;
- + организацию хранения багажа.



Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

6. Пассажирам с детьми предоставляются льготы.

По общему правилу ребенок в возрасте до 12 лет должен перевозиться в сопровождении взрослых. В исключительных случаях дети в возрасте от 2 до 12 лет могут следовать по маршруту под наблюдением перевозчика, если такая возможность предусмотрена правилами перевозки такого перевозчика. Для этого родителям нужно написать письменное заявление.

В соответствии с п. 106 федеральных авиационных правил **один ребенок в возрасте до 2 лет без предоставления отдельного места** может перевозиться при внутренних перевозках **бесплатно**, при международных - со скидкой в размере девяноста процентов тарифа. Если ребенку в возрасте до двух лет предоставляется отдельное место, то скидка составит 50 процентов тарифа.

Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся **со скидкой в размере пятидесяти процентов** тарифа с предоставлением отдельного места.

*Подготовлено Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*