

Консультационный центр для потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» информирует:

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ЗАДЕРЖКЕ АВИАРЕЙСА

Высокая скорость передвижения является, пожалуй, главным преимуществом самолетов перед другими видами транспорта. К тому же по статистике это самый безопасный вид транспорта.

Конечно, пассажиров огорчает, если отправление авиарейса задерживается. Причины задержки могут быть различными, но пассажир должен иметь четкое представление о своих правах в этой ситуации и алгоритме их реализации.

Основания освобождения перевозчика от ответственности законодательно закреплены. Это задержка рейса вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Под непреодолимой силой понимается наличие «чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств». Бремя доказывания существования обстоятельств, освобождающих перевозчика от ответственности перед пассажиром, так же как и отсутствия связанной с этим вины, в любом случае является обязанностью перевозчика, которая не может быть переложена на пассажира.

Перевозчик обязан обеспечивать пассажиров точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

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

Бесплатные услуги при задержке рейса

Информация о задержке или отмене рейса, причинах этого доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую деятельность, непосредственно в аэропорту в **визуальной** и/или **акустической** форме.

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** (без взимания платы):

- 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.

Все вышеуказанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы

ПРАВА ПассажиРОВ ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА

Право на отказ от полета

Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть пассажиру провозную плату даже в том случае, если билет являлся "невозвратным".

Право на возмещение убытков

Пассажиры вправе обратиться к перевозчику с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (например, если пассажир опоздал на другой заранее оплаченный транспорт, «пропали» билеты на экскурсии или мероприятия и т.д.). Необходимо сохранять все квитанции об оплате и сами билеты.

Право на компенсацию морального вреда

Факт задержки рейса по вине перевозчика, а также неисполнение им своих обязанностей по соответствующему обслуживанию пассажиров могут являться основаниями для предъявления пассажиром перевозчику требования о компенсации морального вреда ввиду причинения им соответствующих физических и нравственных страданий.

Право на взыскание штрафа с перевозчика

Штраф за просрочку доставки пассажира в пункт назначения устанавливается в размере 25% МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка произошла вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. В данном случае МРОТ равен 100 рублям.

При внутренних воздушных перевозках претензии к перевозчику могут быть предъявлены в течение шести месяцев

Срок для подачи претензии исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Претензия должна излагаться в письменной форме и содержать все необходимые для её разрешения сведения, в том числе оригиналы документов. Необходимо указать контактную информацию для обратной связи.

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых вручается перевозчику. Второй экземпляр (с отметкой перевозчика о принятии претензии) остается у пассажира.

Чтобы обосновать понесенные убытки, пассажиру необходимо приложить к претензии в адрес перевозчика копии документов, подтверждающие понесенные расходы.

Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира.

Иски к перевозчику предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. Место нахождения перевозчика определяется по его юридическому адресу.

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Саранск, ул. Дальняя, д. 1А, (2 корпус), каб. 241

тел. 8(8342) 24-62-68

e-mail: kczpp@list.ru

Skype (kons_center)

http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac_centr_dlja_potrebit



Единый Консультационный центр Роспотребнадзора

88005554943

(звонок бесплатный)

Информация актуальна на 1 мая 2023 года