

ПАМЯТКА Пассажиру

О ПРАВИЛАХ ВОЗДУШНЫХ РЕГУЛЯРНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И ИХ БАГАЖА



Настоящая Памятка разработана в соответствии Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее Правила), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Договор воздушной перевозки

По договору перевозки пассажира воздушным транспортом перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется перевозными документами, к которым согласно ст.105 ВК РФ, п.44 Правил, отнесены билет, багажная квитанция, маршрут/квитанция электронного билета, иные документы.

Перевозчик или уполномоченный агент должен предупреждать пассажира о необходимости сохранения пассажиром билета (неиспользованных купонов) в течение всей перевозки и до возможного предъявления претензионных требований.

Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается. Если билет был объявлен пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то перевозчик обязан немедленно принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Отсутствие, неправильность или утеря проездного билета не влияют ни на существование, ни на действительность договора воздушной перевозки пассажира.

Условия приобретения авиабилетов

Бронирование (оформление перевозки) является обязательным условием заключения договора перевозки воздушным транспортом пассажира и его багажа.

Пассажир для осуществления бронирования (оформления перевозки) может обратиться напрямую к перевозчику или к уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи авиабилетов либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место самостоятельно через информационные системы в сети Интернет.

На основании ст.10 Закона, п.п. 15,37 Правил при бронировании (оформлении перевозки) перевозчик или уполномоченный агент предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:

- указанную в оформленном перевозочном документе;
- 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.;
- об условиях применения тарифа;

- о правилах перевозчика;
- о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;
- о способе проезда до аэропорта отправления;
- о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
- о требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством РФ;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа;
- об условиях обслуживания на борту воздушного судна;
- о типе воздушного судна.

В соответствии с ч.5 ст.4 Закона, неисполнение требований, в том числе, в части непредставления необходимой и достоверной информации об услуге воздушной перевозке, признается оказанием услуги ненадлежащего качества-недостатком.

Перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом.

Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством РФ и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;
- бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы (нормы устанавливаются в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем 10 кг на одного пассажира);
- бесплатного при внутренних перевозках (а при международных воздушных перевозках - в соответствии с льготным тарифом), провоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2-х лет, а также дети в возрасте от 2-х до 12-ти лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;
- бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете.

Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с перевозчиком и оплачен при бронировании.

Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа. За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается перевозчиком.

Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы пассажир имеет право провозить следующие вещи, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж:

- дамская сумочка или портфель;
- папка для бумаг;
- зонтик; трость;
- верхняя одежда;
- печатные издания для чтения в полете;
- детское питание для ребенка во время полета;
- телефон сотовой связи; фотоаппарат; видеокамера;
- портативный компьютер;
- костюм в портпледе;
- детская люлька при перевозке ребенка;
- костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью.

Вещи, указанные в настоящем пункте, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

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

Добровольный отказ пассажира от авиаперевозки

Пункт 226 Правил воздушных перевозок предоставляет пассажиру право отказаться от перевозки (расторгнуть договор), в соответствии с условиями договора. При этом в договоре могут содержаться условия о возврате (невозврате) авиабилетов.

До приобретения авиабилета перевозчик (уполномоченный агент) также дополнительно обязан информировать пассажира об условиях возврата уплаченной за авиабилет суммы (является ли авиабилет возвратным и т.д.). Следует уточнять данную информацию, если она не доведена до потребителя. Указанная информация должна быть предоставлена на сайте бронирования авиабилета через сайт в сети Интернет или предоставляться гражданину в местах продажи авиабилетов.

Если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о **невозврате** стоимости авиабилетов при добровольном отказе от договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за авиабилет сумма не возвращается.

В свою очередь статья 108 ВК РФ содержит положение о том, что в случае добровольного отказа пассажира от договора перевозки (предусматривающего условие о возврате стоимости авиабилетов при расторжении договора) с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс, пассажиру возвращается сумма, уплаченная за авиабилеты за исключением фактических расходов перевозчика, связанных с исполнением договора перевозки. Фактические расходы должны быть подтверждены документально.

При добровольном отказе пассажира от перевозки с уведомлением перевозчика менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс с пассажира удерживается неустойка - 25 % от стоимости авиабилетов, а также фактические расходы перевозчика, связанные с исполнением договора перевозки.

Вынужденный отказ от авиаперевозки

В случае вынужденного отказа пассажира от авиабилета, *пассажиру возвращается вся сумма*, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

Согласно п.227 Правил случаями вынужденного отказа пассажира от авиабилета признаются:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
- изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнение рейса не по расписанию;
- несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- внезапная болезнь пассажира либо болезнь или смерть члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- а также иные случаи, признанные таковыми перевозчиком.

В случае задержки или отмены рейса, перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах **следующие бесплатные услуги**: предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет; два телефонных звонка или два 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 вылета рейса более 8 часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время; доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно; организация хранения багажа.

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

- нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством РФ требований в части, касающейся воздушной перевозки;
- отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- если состояние здоровья пассажира воздушного судна 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;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 п. 2 ст. 106 ВК РФ;
- нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром распоряжений командира воздушного судна;

- наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

В случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с нарушением пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающим угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру не возвращается.

Урегулирования споров

В силу понятий, установленных Законом, неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, т.е. оказание услуги, не соответствующей договору, признается недостатком услуги. В этом случае, пассажир (потребитель) вправе предъявить одно из требований, предусмотренных ст.29 Закона, а также о возмещении причиненных убытков и компенсации морального вреда (ст.ст. 13,15,29 Закона).

При возникновении спора между авиаперевозчиком и пассажиром действует обязательный претензионный порядок урегулирования споров, т.е. пассажир до подачи искового заявления в суд должен предъявить авиаперевозчику претензию. Местом подачи претензии могут быть как аэропорт прилета, так и аэропорт вылета, также возможно ее направление по почте. Адрес можно выяснить на странице авиакомпании или у представителя АК.

Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение 6-ти месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

В случае просрочки доставки багажа претензия должна быть предъявлена в течение 21-го дня со дня передачи багажа. Если зарегистрированный багаж не найден, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой имущества.

Перевозчик обязан в течение 30-ти дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии.

Иски к перевозчику, согласно ч.3 ст.30 Гражданского процессуального кодекса РФ, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Перевозка иностранными авиакомпаниями

Обращаем внимание: вышеуказанные правила применяются при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок, выполняемых регулярными рейсами и рейсами по договору фрахтования воздушного судна (чартерными рейсами).

Статья 5 ВК РФ содержит указание на то, что воздушное законодательство РФ регулирует отношения, возникающие в связи с выполнением воздушной перевозки иностранными авиакомпаниями, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации. Таким образом, в случае, если потребитель планирует приобретение авиабилета у иностранного перевозчика, ему следует быть внимательнее при ознакомлении с условиями перевозки, так как в данном случае будут действовать положения правил перевозки иностранной авиакомпании, которые могут не совпадать с положениями законодательства РФ.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области».

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Ядринцевская,69, каб. №11, тел. **8 (383)223-35-33.**

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kz_zpp_nsk@mail.ru