

Памятка: Задержка рейса

В случае задержки рейса перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- при ожидании отправления рейса более двух часов: два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте; обеспечение прохладительными напитками.
- при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время обеспечение горячим питанием;
- 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.

Если рейс задержали, то пассажир имеет следующие права (п. 2 ст. 108 ВК РФ; п. 227 Федеральных авиационных правил; п. 2 ст. 13, ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 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 являлся невозвратным;
2. право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.).
3. К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется 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 из которых вручается перевозчику. Второй экземпляр (с отметкой перевозчика о принятии претензии) остается у 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;
4. право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (ст. 120 ВК РФ).