

Действия Потребителя при задержке рейса

Что делать при задержке рейса?

При задержке рейса пассажир вправе отказаться от полета, потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда, взыскать штраф с перевозчика и бесплатно получить услуги по хранению багажа, обеспечению прохладительными напитками, горячим питанием и т.д.

Права пассажира при задержке рейса.

При задержке рейса пассажир имеет следующие права (п. 2 ст. 108 ВК РФ; п. 227 Федеральных авиационных правил; п. 2 ст. 13, ст. 15 Закона от 07.02.1992 N 2300-1):

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.).

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);

3. право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения в размере 100 руб. 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. Помимо штрафа пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения причиненных ему в связи с такой просрочкой убытков в полном объеме. (ст. 120 ВК РФ).

При международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность, установленную, в частности, соответствующими международными договорами РФ. Так, в случае перевозки, на которую распространяется действие Монреальской конвенции, размер ответственности перевозчика ограничен суммой 5 346 специальных права заимствования (п. 1 ст. 1186 ГК РФ; ст. 3 ВК РФ; ст. 19, п. 1 ст. 22, п. 1 ст. 23, ст. ст. 24, 55 Монреальской конвенции от 28.05.1999; абз. 1 Закона от 03.04.2017 N 52-ФЗ; Информация Росавиации).

Также перевозчик может заключить соглашение с пассажирами о повышении своей ответственности по сравнению с вышеуказанными размерами. В таком случае размер

ответственности перевозчика определяется на основании данного соглашения (ст. 123 ВК РФ).

Услуги, которые пассажир вправе получить в аэропорту при задержке рейса

Помимо указанных выше прав, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно (п. 99 Федеральных авиационных правил):

1. на организацию хранения багажа;
2. предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
3. обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
4. обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые четыре часа в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;
5. размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора

8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru