

Задержка или отмена авиарейса

Информация о задержке или отмене авиарейса, а также о причинах задержки или отмены рейса должна быть доведена до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме.



! В целях обеспечения условий безопасности перевозчик вправе сам или по требованию государственных органов (например, Федеральная служба по надзору в сфере транспорта, Министерство транспорта РФ, Министерство обороны РФ) отменить, задержать авиарейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки.

При отмене или задержке авиарейса перевозчик обязан предоставить бесплатно следующие услуги:

- ➔ 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 двух 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;

➔ доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

➔ организация хранения багажа.



За просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного МРОТ (с 01.01.2001 г. - 100 руб.) за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы, если не докажет, что просрочка явилась следствием чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, принятия мер к устранению обстоятельств, угрожающих жизни или здоровью пассажиров.

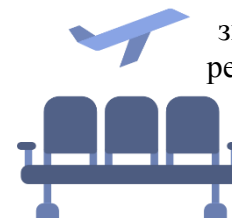
Вынужденный отказ пассажира от перевозки

! Об условиях возврата стоимости авиабилета перевозчик или уполномоченное лицо обязаны информировать пассажира до заключения договора.

Вынужденным отказом пассажира от перевозки по вине авиакомпании признаются следующие случаи:

- ➔ отмена или задержка авиарейса;
- ➔ изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- ➔ выполнение авиарейса не по расписанию;
- ➔ несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- ➔ несостоявшаяся перевозка, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения 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.

Перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.



При вынужденном отказе пассажира от авиарейса перевозчик обязан сделать отметку в перевозочном документе или выдать документ, подтверждающий указанные обстоятельства. При этом вернуть всю сумму, уплаченную за перевозку, а в случае отказа от части перевозки - сумму за невыполненную часть.

Предъявление претензии



Потребитель имеет право предъявить перевозчику претензию в аэропорту пункта отправления либо в аэропорту пункта назначения по своему усмотрению.

Претензия может быть предъявлена в течение 6 месяцев. В случае отказа исполнителя от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, необходимо обратиться с иском в суд по месту нахождения перевозчика либо по своему месту жительства.

Необходимые сведения о всех авиаперевозчиках (с указанием полного наименования юридического лица, адреса его регистрации (места нахождения) и контактных телефонов) содержатся в соответствующем Реестре (списке эксплуатантов коммерческой гражданской авиации), размещенном на сайте Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиации) в сети Интернет (<http://www.favt.ru>).

Если перевозку осуществляла иностранная авиакомпания, вопрос о возврате денежных средств должен решаться по правилам страны, в которой зарегистрирован перевозчик (ст. 1212 Гражданского кодекса РФ).

Согласно ст. 19 Монреальской конвенции перевозчик не несет ответственности за задержку, если он докажет, что им и его служащими и агентами приняты все возможные, разумно необходимые меры к тому, чтобы избежать вреда, или что ему или им было невозможно принять меры.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области
<http://66.rosпотребнадzor.ru>
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Свердловской области»
<http://кц66.рф>

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,
тел. (343) 374-14-55

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Адреса консультационных пунктов для потребителей в Свердловской области

- г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07
- г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66
- г. Арамил, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040
- г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80
- г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49
- г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87
- п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65
- г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06
- г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62
- г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28
- г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06
- г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90
- г. Качканар, 5 квартал, 16 (34344) 2-53-00, доб. 6953
- г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14
- г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-41
- г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34344) 2-53-00, доб. 6953
- г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00, доб. 6953
- г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62
- г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34344) 2-53-00 доб. 6953
- г. Невьянск, ул. Мартыанова, 29 (3435) 41-83-62
- г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79
- г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04
- г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68
- г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52
- г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09
- г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-34-56
- г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70
- г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86
- г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51
- г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04
- г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54
- п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по
Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Свердловской
области»

Памятка потребителю



Задержка или отмена авиарейса