

**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](mailto:kczpp@list.ru)

Skype (kons\_center)

[http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac\\_centr\\_dlja\\_potrebit](http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac_centr_dlja_potrebit)



**Единый Консультационный центр Роспотребнадзора**

**88005554943**

(звонок бесплатный)

**Информация актуальна на 1 мая 2023 года**