**Памятка потребителю**

**Задержка или отмена авиарейса**

**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.

![19347eaf0ff4f2f8fb8a69a7ae6108b7[1]]()

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 пассажира, 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 возвратить 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 или 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 решается 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.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***