

Права пассажиров при задержке авиарейса

Воздушным кодексом Российской Федерации и Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007 №82 (далее – ФАП от 28.06.2007 №82), предусмотрены права пассажиров при задержке авиарейса и какие компенсации положены, а также обязанности перевозчика при возникновении подобной ситуации.

Согласно п.п. 73, 74 ФАП от 28.06.2007 №82 авиакомпания обязана сообщать пассажирам достоверные и максимально точные сведения о причине и сроках задержки рейса. За информацией следует обращаться на стойку авиакомпании.

Кромке того, в силу п. 99 ФАП от 28.06.2007 №82 при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также 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:

- комната Матери и Ребенка должна быть предоставлена пассажирам с детьми младше 7 лет, сразу же, вне зависимости от того на сколько задерживается вылет, даже если это всего 10-15 минут.
- прохладительные напитки должны быть предоставлены при задержке на 2 часа и больше, то есть после двух часов ожидания, вы имеете право требовать, соблюдения своих прав. Еще у вас есть право на два бесплатных звонка, или два сообщения по электронной почте.
- горячее питание положено пассажирам при задержке свыше 4 часов и далее каждые 6 часов днем, и через каждые 8 часов ночью.
- после 8 часового ожидания днем, (6 часового ночью), пассажиру обязаны предоставить гостиницу, и обеспечить сохранность багажа, а также организовать доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Зачастую задержки рейсов приводят к более крупным неприятностям для пассажиров. Вы можете опоздать на деловую встречу, или опоздать на пересадку. У вас останется незаселенным номер, в уже оплаченной гостинице, или наоборот, вас уже выселили, а рейс отложили, и вам некуда просто податься. У вас могут «пропасть» билеты на концерт или экскурсию. Для всех подобных ситуаций существуют материальные компенсации.

В силу положений Воздушного кодекса РФ в случае серьезной задержки рейса пассажиру обязаны заплатить неустойку (25% МРОТ за 1 час просрочки доставки, но не больше 50% от стоимости билета).

Не забудьте поставить отметку о задержке рейса (к примеру, на маршрутную квитанцию). Это могут сделать представители авиакомпании у

стойки регистрации, либо у места выхода вашего рейса на стоянку самолетов. Если представителя нет, это должны сделать сотрудники аэропорта, у стойки информации.

И еще, не забывайте сохранять все чеки и квитанции о ваших самостоятельных расходах в часы ожидания.

За защитой своих прав пассажиры могут обратиться в Карельскую транспортную прокуратуру (г.Петрозаводск, ул.Железнодорожная, д.4).

Заместитель Карельского
транспортного прокурора
младший советник юстиции
Гусакова А.И.