

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



АВИАПЕРЕВОЗКИ

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется: Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 г. №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее Правила), Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Деятельность авиаперевозчиков осуществляется на основании соответствующей лицензии, выдаваемой Федеральным агентством воздушного транспорта РФ.

Договор воздушной перевозки

По договору перевозки пассажира воздушным транспортом перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд.

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа багажной квитанцией.

Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством РФ и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;
- бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы (нормы устанавливаются в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем 10 кг на одного пассажира);
- бесплатного при внутренних перевозках (а при международных воздушных перевозках - в соответствии с льготным тарифом), перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2-х лет, а также дети в возрасте от 2-х до 12-ти лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;
- бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете.

Условия приобретения авиабилетов

Бронирование является обязательным условием заключения договора перевозки воздушным транспортом пассажира и его багажа.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться напрямую к перевозчику или к уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи авиабилетов либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место самостоятельно через информационные системы в сети Интернет.

При бронировании пассажирского места, оплате, и оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент предоставляют пассажиру полную и достоверную информацию о расписании движения воздушных судов, наличии свободных пассажирских мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, о способе проезда до аэропорта отправления; о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс; об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем; о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа и другую сопутствующую информацию.

Добровольный отказ пассажира от авиаперевозки

Пункт 226 Правил воздушных перевозок предоставляет пассажиру право отказаться от перевозки (расторгнуть договор), в соответствии с условиями договора. При этом в договоре могут содержаться условия о возврате (невозврате) авиабилетов.

До приобретения авиабилета перевозчик (уполномоченный агент) также дополнительно обязан информировать пассажира об условиях возврата уплаченной за авиабилет суммы (является ли авиабилет возвратным и т.д.). Следует уточнять данную информацию, если она не доведена до потребителя. Указанная информация должна быть предоставлена на сайте бронирования авиабилета через сайт в сети Интернет или предоставляться гражданину в местах продажи авиабилетов.

Если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате стоимости авиабилетов при добровольном отказе от договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за авиабилет сумма не возвращается.

В свою очередь статья 108 ВК РФ содержит положение о том, что ***в случае добровольного отказа***

пассажира от договора перевозки (предусматривающего условие о возврате стоимости авиабилетов при расторжении договора) с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс, пассажиру возвращается сумма, уплаченная за авиабилеты за исключением фактических расходов перевозчика, связанных с исполнением договора перевозки. Фактические расходы должны быть подтверждены документально.

При добровольном отказе пассажира от перевозки с уведомлением перевозчика **менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс** с пассажира удерживается неустойка - **25 %** от стоимости авиабилетов, а также фактические расходы перевозчика, связанные с исполнением договора перевозки.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от части перевозки пассажиру возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, взимаемой за выполненную часть перевозки.

Вынужденный отказ от авиаперевозки

В случае вынужденного отказа пассажира от авиабилета, которым признаются: отмена или задержка рейса, указанного в билете; изменение перевозчиком маршрута перевозки; выполнение рейса не по расписанию; несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете; несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его 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; внезапная болезнь пассажира либо болезнь или смерть члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами; непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете; неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом; а также иные случаи, признанные таковыми перевозчиком **пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.**

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном

документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, послужившие причиной вынужденного отказа.

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**: 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 вылета 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.

Обязательный претензионный порядок урегулирования спора

При возникновении спора между авиаперевозчиком и пассажиром действует обязательный претензионный порядок урегулирования споров, то есть пассажир до подачи искового заявления в суд должен предъявить авиаперевозчику претензию в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира.

Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение 6-ти месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Претензия к перевозчику о причинении вреда жизни и здоровью **при международных воздушных перевозках** может быть предъявлена немедленно, а в случае повреждения (порчи) багажа лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через 7 дней со дня получения багажа.

В случае просрочки доставки багажа претензия должна быть предъявлена в течение 21-го дня со дня передачи багажа.

В случае утраты багажа претензия к перевозчику

может быть предъявлена в течение 18-ти месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Перевозчик обязан в течение 30-ти дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии.

Законодательное регулирование

Статья 5 ВК РФ содержит указание на то, что воздушное законодательство РФ регулирует отношения, возникающие в связи с выполнением воздушной перевозки иностранными авиакомпаниями, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации. Таким образом, в случае если потребитель планирует приобретение авиабилета у иностранного перевозчика ему следует быть внимательнее при ознакомлении с условиями перевозки, так как в данном случае будут действовать положения правил перевозки иностранной авиакомпании, которые могут не совпадать с положениями законодательства РФ.

Любой потребитель

в случае нарушения его прав при предоставлении услуг авиаперевозки может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

- Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор) (осуществляет контроль (надзор) за соблюдением законодательства РФ, в том числе международных договоров о гражданской авиации);
- Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах);
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства РФ);
- Органы полиции (противодействие мошенническим действиям в сфере предоставления услуг связи: смс-сообщения о выигрыше и т.д.).

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4/9

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru, <http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы: понедельник-пятница с 9-00 до 17-30