Пермская транспортная прокуратура разъясняет:

«Права пассажиров при задержке вылета воздушного судна».

Основу законодательства, регулирующего оказание услуг по перевозке пассажиров воздушным транспортом, составляют: Гражданский кодекс РФ, Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Воздушный кодекс РФ, приказ Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

В соответствии с законодательством Российской Федерации перевозка пассажиров регулярными рейсами осуществляется в сроки и порядке, предусмотренные договором воздушной перевозки пассажира.

В случае задержки рейса время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

При задержке авиарейса пассажир вправе отказаться от полета. В таком случае перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным".

Также пассажир имеет право на возмещение вреда (убытков), которые он понес в связи с задержкой рейса (например, пассажир опоздал на поезд и т.д.). Пассажир вправе в течение шести месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии вправе предъявить перевозчику заявление или претензию о возмещении вреда. Такая претензия (заявление) может быть предъявлена в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя.

Перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии.

Кроме этого, в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации пассажир имеет право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Помимо указанных выше прав, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно:

1. по организации хранения багажа;

2. предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

3. обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

4. обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;

5. размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

За защитой своих прав пассажиры могут обратиться в Пермскую транспортную прокуратуру (г. Пермь, ул. Екатерининская, 133), тел. 236-15-84.