

ПАМЯТКА.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ЗАДЕРЖКЕ ИЛИ ОТМЕНЕ АВИАРЕЙСА, ПРИ ОТКАЗЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОТ УСЛУГИ.



Права пассажиров при оказании услуг авиакомпаниями регулируются следующими нормативными актами:

1. Гражданский кодекс РФ,
2. Воздушный кодекс РФ,
3. Закон РФ «О защите прав потребителей»,
4. "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (утв. Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82).

Перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

При задержке рейса, первым делом, авиакомпания обязана вас об этом предупредить - сообщить достоверные и максимально точные сведения о причине и сроках задержки рейса, непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме.

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 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 перечисленные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

За то что, вас доставили в пункт назначения не вовремя, перевозчик обязан заплатить штраф в вашу пользу в размере 25% установленного законом МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% от провозной платы.

Но если, имеет место просрочка вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика и перевозчик сможет это доказать, - штрафных санкций не будет.

Для получения штрафа необходимо потребовать от перевозчика составить коммерческий акт, в котором фиксируются нарушения сроков. Затем перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя. При внутренних перевозках претензию можно предъявить в течение 6 месяцев, при международных – в течение 7 дней. У перевозчика есть 30 дней для решения вопроса по вашей претензии. По истечении этого времени вы имеете право обратиться в суд.

Если вас не устраивает ситуация с ожиданием отложенного рейса, вы можете отказаться от договора и вам вернут полную стоимость перелета.

Так же, вы можете вернуть деньги в следующих случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной 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;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс. Болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете.

Требования к таким медицинским документам, подлежащим предоставлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, определяются правилами перевозчика.

- перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

Деятельность иностранных авиакомпаний не регулируется российским законодательством, в связи с чем вопрос о расторжении договора авиаперевозки и возврате денежных средств должен решаться по правилам, действующим в стране, в которой зарегистрирован авиаперевозчик.

По правилам Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA) в связи с отменой/изменением рейса иностранной авиакомпанией перевозчик выплачивает пассажиру сумму, равную уплаченному тарифу. Настоящие правила имеют приоритет над условиями договора в билете.

*На правовую организацию транспортной деятельности влияет деятельность международных организаций, среди которых Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) - всемирная организация международных авиаперевозчиков, представляющая собой профессиональную ассоциацию авиационных компаний, осуществляющих международные рейсы. Главная ее функция - упорядочение международного авиационного сообщения, **введение единых для всех членов правил и процедур и установление согласованных тарифов на пассажирские авиаперевозки на международных маршрутах.***

Членами IATA являются 259 авиакомпаний, совершающих международные полеты. На долю этих авиакомпаний приходится около 95% международного регулярного сообщения.

ВАЖНО

По правилам IATA ("Общие условия перевозок пассажиров и багажа") перевозчик **может отказать в перевозке** или в дальнейших перевозках по причинам безопасности, во исполнение каких-либо применяемых законов, правил или распоряжений любого государства или страны, из которой, в которую или через которую осуществляется рейс. **При этом если ни одна часть билета не использована перевозчик выплачивает пассажиру сумму, равную уплаченному тарифу**; если часть билета использована, возмещение составит более высокую сумму из тарифа в один конец (минус применяемые скидки и сборы) от места перерыва в пути до пункта назначения или пункта следующей остановки в пути или разность между уплаченным тарифом и стоимостью проезда на использованном виде транспорта (см. (пункт 17 раздела XI КОМПЕНСАЦИЯ СТОИМОСТИ БИЛЕТА "Общих условий перевозок пассажиров и багажа" ИАТА). Настоящие условия имеют приоритет над условиями договора в билете.

Руководствуясь указанной информацией, рекомендуем направить иностранному авиаперевозчику соответствующее заявление о возврате тарифа за авиаперевозку.



Отказ от авиаперевозок по направлениям, где не введены запреты или ограничения на авиаперевозки.

Авиаперевозчики вправе заключать с пассажирами договоры воздушной перевозки с условием о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (по возвратному тарифу) и без условия о возврате (по невозвратному тарифу).

При расторжении договора перевозки с условием о возврате провозной платы (по возвратному тарифу).

- возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением фактически понесенных авиаперевозчиком, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки за 24 часа до окончания регистрации на рейс;
- возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, с взысканием неустойки в размере 25% уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки позднее, чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс, но до окончания самой регистрации;
- не возвращается провозная плата пассажиру, если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания регистрации на рейс.

При расторжении договора перевозки без условия о возврате (по невозвратному тарифу).

Пассажиры, купившие авиабилеты по указанному тарифу, смогут вернуть всю сумму, если откажутся от воздушной перевозки, в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки (по основаниям, установленным в ч. 2 ст. 108 Воздушного кодекса РФ - болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, смерть члена его семьи или близкого родственника).



При отказе от перевозок по направлениям, где не введены запреты или ограничения на движение, полного (частичного) возврата денежных средств можно требовать на основании ст. 451 ГК РФ, со ссылкой на существенно изменившиеся обстоятельства.

К таким обстоятельствам, кроме угрозы заболевания коронавирусом, дополнительно может быть отнесено сообщение об отмене мероприятия, на которое потребитель следовал, введение в регионе, куда потребитель направлялся, ограничительных мер и другое.

При отказе авиаперевозчика от изменения (расторжения) договора гражданин вправе обратиться в суд, который будет оценивать обоснованность соответствующего требования. При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

В случае, если потребитель уже обращался (устно) к авиаперевозчику, но ему было отказано в возврате денежных средств за билеты, рекомендуем обратиться повторно с письменным заявлением. Один экземпляр заявления направляется туроператору (через канцелярию, секретаря, на сайт, электронной почтой, заказным письмом с уведомлением, иным доступным способом).

В случае возникновения вопросов в данной сфере или конфликтной ситуации с исполнителем, вы всегда можете обратиться за консультацией к специалистам консультационного центра по защите прав потребителей

по адресу: г. Липецк, ул. Октябрьская, д. 80А, 2 этаж

ОБРАЗЕЦ: Заявление об отказе от договора авиаперевозки в отношении стран, с которыми не ограничен авиAPERелёт

Наименование авиаперевозчика _____

от _____

Проживающего(ей) по адресу: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора в связи с существенным изменением обстоятельств, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом.

« ____ » _____ 20 ____ г. между мной _____ и _____ (указать перевозчика) заключен договор авиаперевозки по маршруту _____ (указать города вылета-прилета) в следующие даты: вылет туда « ____ » _____ года, перелет обратно « ____ » _____ года.

Согласно условиям договора, пассажирами являются _____ (указать ФИО пассажиров, на которых приобретены билеты). По договору мной оплачена стоимость перевозки в размере _____ руб., что подтверждается _____ (указать название и реквизиты документа, подтверждающего оплату).

Указать сведения о ранее направленных в адрес авиаперевозчика требованиях (устно, по электронной почте, на бланках заявлений в офисе и т.п., включая информацию о дате обращения, результате).

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме. Согласно информации, предоставленной авиаперевозчиком при заключении договора, приобретенные мной билеты не подлежат возврату (так называемый «невозвратный тариф»).

Ст. 451 Гражданского кодекса РФ предусмотрена возможность расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

После заключения договора и до даты вылета я узнал(а) о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходил при заключении договора, связанных с участвовавшими случаями заражения новым коронавирусом (COVID-19).

Таким образом, в стране, в которую у меня запланирован вылет, сложилась неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, которая может влечь за собой для меня и моих спутников риск заражения новым коронавирусом (COVID-19), а также после возвращения неблагоприятные последствия для лиц, контактирующих со мной, в том числе с риском их заболевания и распространения вируса, а также их изоляции в целях соблюдения карантина и направления под медицинское наблюдение. Более того, в связи с вводимыми различными странами ограничительными мерами (на посещение общественных мест, магазинов, культурных заведений) я в принципе лишаясь возможности реализовать запланированные цели визита в страну перелета.

Считаю, что изложенные выше факты свидетельствуют о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходил при заключении договора, и являются по смыслу ст. 451 Гражданского кодекса РФ основанием для расторжения договора авиаперевозки. В связи с чем до обращения с иском в суд я вправе обратиться к авиаперевозчику с требованием об изменении или расторжении договора.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 451 Гражданского кодекса РФ, п. 227 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82, прошу расторгнуть договор о авиаперевозки, заключенный «_____» _____ г. по маршруту _____ в связи с существенным изменением обстоятельств. Денежные средства в размере _____ в течение 10 дней прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам: _____.

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: _____

ДАТА, ПОДПИСЬ