**Задержка рейса:**

**что должен знать пассажир?**

Билет на самолет — это ваш договор с авиакомпанией, которая обязана доставить вас в нужное место и позаботиться о вас, если что-то пошло не так**.** Ваша задача – оперативно получить максимум информации о причинах задержки рейса. Обратитесь к сотрудникам у стойки компании-перевозчика. Вам могут предложить альтернативный перелёт (который, например, будет через пару-тройку часов) или вернут деньги за билет.

Если вы соглашаетесь подождать следующий борт, то сможете воспользоваться всеми преимуществами, которыми обладают пассажиры при задержке рейса.

**Если ожидание займёт более 2 часов**, вы вправе рассчитывать на:

комнату матери и ребёнка, которая предоставляется на одного пассажира с ребёнком не старше 7 лет;

2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса;

прохладительные напитки.

**Если ожидание займёт более 4 часов**, вы имеете право на горячее питание каждые 6 часов днём и каждые 8 часов в ночное время.

**Если ожидание займёт более 8 часов днём и более 6 часов ночью**, вы имеете право на:

бесплатное размещение в гостинице;

доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

бесплатное хранение багажа.

Дополнительные услуги повышенной комфортности оказываются с взиманием дополнительной платы.

**В каких случаях пассажиры имеют право**

**на получение бесплатных услуг?**

При перерыве авиаперевозки по вине перевозчика, а также в случае задержки или отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки авиакомпания-перевозчик обязана бесплатно организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах перечисленные услуги.

Если задержали рейс самолета, а перевозчик не оплатил гостиницу или горячий обед, оплачивайте все самостоятельно, но сохраняйте все платежные документы: чеки, квитанции, позднее потраченные вами средства можно возвратить в претензионном порядке или через суд.

Если в месте посадки вы должны были пересесть на другой самолет, то перевозчик обязан предоставить место в самолете на другой рейс с тем же пунктом прибытия. Доплачивать за новый билет не нужно, даже если вас разместят в салоне выше классом, чем вы приобретали изначально. А вот ес-ли билет приобретался в бизнес-класс, а новый предлагается только в «экономе», то требовать возмещения разницы в цене билетов следует обязательно.

**Авиакомпания виновата, если рейс отменен или задержан из-за**:

нестыковки в расписании;

неготовности экипажа или борта к выполнению рейса;

отказа в посадке пассажира на рейс из-за «овербукинга» (когда пассажиров больше, чем мест в самолете);

невыгодности перелета для авиакомпании;

других ситуаций, в которых перевозчику не удалось доказать влияние обстоятельств непреодолимой силы на невыполнение условий договора с пассажиром.

Согласно статьям 794 и 795 [Гражданского кодекса РФ](http://base.garant.ru/10164072) **перевозчик освобождается от ответственности за отмену или задержку рейса перед пассажирами** в следующих случаях:

1. Произошли природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, пожары, тайфуны и так далее) как в точке вылета, так и в месте прибытия. Изменились условия общественной жизни (военные операции, эпидемии), влияющие на безопасность полётов.
2. Начались национальные или отраслевые забастовки.
3. На государственном уровне был объявлен карантин или введено ограничение перевозок на определённых направлениях.
4. Если задержка или отмена рейса связана с устранением неисправности транспортного средства, которое могло угрожать жизни и здоровью пассажиров.

Этот список исчерпывающий.

**Практические рекомендации пассажирам,**

**которые столкнулись с задержкой рейса**

Не забудьте поставить отметку на билете о том, что рейс был задержан: это поможет в дальнейшем получить компенсацию и послужит при любых разбирательствах неоспоримым доказательством. Отметку должен поставить представитель авиакомпании, который регистрировал вас на рейс.

В последующем Вы можете претендовать на компенсации за задержку рейса, если «застряли» в российском аэропорту и авиакомпания не может доказать своей непричастности к форс-мажору.

Авиакомпания обязана выплатить пассажиру 3% от стоимости авиабилета за каждый час ожидания в качестве компенсации за опоздание. Также вы можете рассчитывать на 25% МРОТ за каждый час отсрочки в вылете, но не более 50% от стоимости билета (статья 120 Воздушного кодекса РФ).

Если авиакомпания ещё при задержке рейса проигнорировала ваше право на получение компенсации и не дала никаких разъяснений, то вы можете собрать документы и решить вопрос в досудебном порядке.

Из документов вам пригодятся: билет с отметкой об отмене /задержке рейса, квитанции и чеки за питание и проживание во время ожидания, письма и пригласительные, если вы летели на торжество, учебу или у вас было какое-то бизнес-мероприятие.

Вручить претензию с копией документов можно представителю авиакомпании лично или подать жалобу через сайт.

Самый надёжный способ — отправить заказное письмо с уведомлением о вручении.

У перевозчика есть 30 дней, чтобы рассмотреть претензию и дать ответ на нее. Сохраните переписку с представителями авиакомпании - это тоже будет одним из доказательств, если дело дойдёт до суда.

Николаевский-на-Амуре

транспортный прокурор Е.В. Ермакова