|  |
| --- |
| РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ:  Что делать авиапассажиру, если задержан рейс  Путешествуя, все люди могут столкнуться с задержками авиарейсов авиакомпаний. Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области информирует потребителей об их правах в случае задержки авиарейсов.  Задержкой рейса признается перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпании) или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете. Основными причинами задержки рейсов могут являться технические неисправности самолета, плохие погодные условия, позднее прибытие самолета.  В случае задержки рейса время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете. Отношения, возникшие между перевозчиком (авиакомпанией) и пассажиром регулируются Воздушным Кодексом РФ, Закона от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральными авиационными правилами.  При задержке рейса пассажир имеет следующие права:  - право на отказ от полета (такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным");  - право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда (так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпании) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.)). К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение шести месяцев со дня задержки рейса;  - право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения (размер штрафа составляет 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 на организацию хранения багажа;  - предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;  - обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;  - 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;  - 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 получением консультаций по вопросам защиты прав потребителей можно обратиться в Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области по тел. 8(35342)5-60-36, направить обращение на адрес электронной почты: [zto@56.rospotrebnadzor.ru](mailto:zto@56.rospotrebnadzor.ru) или на почтовый адрес: 461050 г. Бузулук, 4 микрорайон, д.1Б.  Начало формы  Конец формы |