**Памятка авиапассажиру**

Основные нормативно-правовые акты, регулирующие права и обязанности сторон авиационной перевозки в России:

* Воздушный кодекс Российской Федерации от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ
* Гражданский кодекс РФ (далее - ГК РФ),
* Федеральные авиационные правила от 28.06.2007 № 82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Минтранса России (далее - правила воздушных перевозок),
* [Закон РФ](http://rateshops.ru/zakon_o_zashite.php)  от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Пассажир, заплативший деньги за перелет, заключает юридический договор с авиакомпанией-перевозчиком, согласно которому перевозчик обязуется доставить пассажира в нужное место и в оговоренный срок. Задержка рейса означает нарушение договорных обязательств авиаперевозчиком, за исключением форс-мажорных и чрезвычайных обстоятельств. Если задержка рейса произошла по причине плохой погоды, стихийного бедствия, требования органов безопасности, угрозы террористического акта, неисправности самолета и даже забастовки персонала авиакомпании, рассчитывать на компенсацию от авиакомпании нельзя. Статьи 794 и 795 ГК относят эти ситуации к форс-мажорным обстоятельствам. Во всех остальных ситуациях задержки рейса по закону виноват перевозчик, то есть авиакомпания.

Если Ваш рейс задержан, Вы имеете право требовать от представителя авиаперевозчика в аэропорту предоставления следующих услуг (согласно п. 99 правил воздушной перевозки):

В случае задержки рейса менее чем на 2 часа:

* организация хранения багажа;
* предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком, в возрасте до 7 лет;

В случае задержки рейса более чем на 2 часа:

* два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте;
* обеспечение прохладительными напитками;

В случае задержки рейса более чем на 4 часа:

* обеспечение горячим питанием (и далее каждые 6 часов - в дневное время и каждые 8 часов - в ночное время);

В случае задержки рейса более чем на 6 часов (в ночное время) и более чем на 8 часов (в дневное время):

* размещение в гостинице;
* доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

Все вышеуказанные услуги предоставляются бесплатно (независимо от того, государственная или частная компания выступает перевозчиком, а также от того, каким рейсом вы летите – чартерным или регулярным).

В случае отказа сотрудников авиакомпании в предоставлении услуг, необходимо предпринять следующие действия:

1. Зафиксируйте факт задержки авиарейса (это может быть справка от администрации аэропорта отправления или аэропорта прибытия, новые посадочные талоны или акт, составленный несколькими пассажирами с указанием контактных данных).
2. По возможности получите письменный отказ в обслуживании при задержке рейса от представителя авиакомпании. В случае отказа выдать такой документ или отсутствия представителя, составьте соответствующий акт с другими пассажирами (достаточно двух свидетелей).
3. Оплатите горячее питание, гостиницу и такси из собственных средств, сохранив при этом кассовые чеки или квитанции, подтверждающие Ваши расходы.
4. По возвращении домой предъявите письменную претензию в адрес авиакомпании о возмещении причиненного Вам ущерба с приложением копий всех документов (включая копии авиабилетов, чеки).

**Данную претензию необходимо оформить в 2-х экземплярах, один из которых пассажир может предъявить перевозчику в аэропорту пункта отправления или пункта назначения – по своему усмотрению. Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев.**

В соответствии со ст. 120 Воздушного Кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25 % минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Величина штрафа не может быть более 50 % провозной платы.

 Но бывают ситуации, когда пассажир не имеет возможности ждать отправки задержанного рейса. Такой его отказ от перевозки будет называться вынужденным. В этом случае перевозчик должен сделать соответствующую отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные выше обстоятельства и вернуть пассажиру всю сумму, уплаченную за перевозку.

С целью максимальной защиты прав авиапассажиров на официальном сайте Росавиации ежемесячно обновляется [список рейсов, выполненных с задержкой](http://www.favt.ru/favt_new/?q=search/doc/176), чтобы потребитель мог узнать о недобросовестных перевозчиках.

**Обратите внимание!** При выполнении международных перевозок применяется международное законодательство и законодательство той стороны, куда осуществляется перевозка пассажира, багажа. Ответственность по международным перевозкам отличается от ответственности перевозчика на территории Российской Федерации. Согласно п. 4 ст. 15 Конституции Российской Федерации и п. 2 ст. 7 Гражданского кодекса РФ, ст. 3 Воздушного кодекса РФ если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные внутренним законом, то применяются правила международного договора.

 Сегодня существует несколько международных соглашений, которые регулируют международные воздушные перевозки. Из них два основных международных договора: Конвенция об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, принятая в Варшаве в 1929 г. (Варшавская конвенция), и Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, принятая в Монреале в 1999 г. (Монреальская конвенция). Россия является участницей сразу двух этих международных соглашений.

Если Ваш рейс задержан в Странах Евросоюза, Ваши права будут защищены нормами Регламента **(ЕС) № 261/2004**  Европейского парламента и Совета ЕС от 11.02.2004 года. Регламент устанавливает общие правила компенсации и помощи пассажирам в случае отказа от приема к перевозке, отмены рейсов или длительной задержки рейсов, потери багажа, понижении класса обслуживания и т. д. Перевозчик обязан компенсировать весь доказанный ущерб в полном объеме. Этому Регламенту обязаны подчиняться все европейские компании, а также иностранные перевозчики, совершающие посадку в европейских городах.

В случае задержки в европейском аэропорту на два часа ближнего (в пределах одного континента) рейса или на четыре - дальнего (трансконтинентального) каждый пассажир имеет право на компенсацию от авиакомпании в размере от 250 до 600 евро. Выплаты должны быть произведены не позднее 7 дней; в противном случае необходимо незамедлительно обратиться с претензией в авиакомпанию, осуществлявшую рейс.

Независимо от обстоятельств, вынудивших обратиться в авиакомпанию с претензией, в заявлении должны быть четко изложены нарушение перевозчика, размер требуемой компенсации и обоснование требований. К претензии обязательно следует приложить ксерокопии всех документов, имеющих отношение к данной ситуации, кассовые чеки, если ситуация вынуждала тратить денежные средства.

Если авиакомпания не отвечает на рекламацию и не желает удовлетворить справедливые требования, пассажир, как потребитель услуг авиаперевозчика и как сторона договора перевозки, имеет право восстановить свои права через суд.

Авиапассажирам следует знать следующие основные правила:

* Перечень разрешенных к провозу предметов, правила провоза багажа и поведения на борту самолета авиаперевозчик обязан предоставить пассажиру при продаже билетов. Авиаперевозчик имеет полное право устанавливать собственные правила, если они не противоречат закону.
* Пассажир бесплатно может провезти чемоданы, не превышающие определенного веса (обычно для эконом-класса это 20 кг). За перевес необходимо доплачивать. Рекомендуется делать перепись сдаваемых в багаж вещей, ценные вещи и хрупкие вещи провозятся как ручная кладь.
* В случае пропажи багажа перевозчик несет полную ответственность, а в случае утраты багажа - материальное возмещение пассажиру его стоимости. Но только, если удастся доказать, что лежало в багаже и фактическую стоимость утраченной вещи.
* Напитки, дезодоранты, бутылки, все колющие предметы требуется сдавать в багаж - на борт с данными вещами не пропустят.
* На борту самолета запрещено фотографировать и пользоваться мобильными телефонами. Однако некоторые компании отступают от этих запретов, если они никому не мешают.
* Если пассажир нарушает запреты и правила регистрации, поведения на борту и провоза багажа, перевозчик вполне может занести его в "черный список" и в дальнейшем отказать в продаже билетов.
* Перевозчик обязан предоставить пассажирам горячее питание при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время, каждые шесть часов - в ночное время. Эти услуги должны быть бесплатными.