|  |  |
| --- | --- |
| **Памятка для пассажиров при задержке авиарейса по метеоусловиям**В соответствии с пунктом 99 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утверждённых Приказом Минтранса России от 28.06.2007г. № 82 (далее - ФАП), 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 вылета 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.

Данные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.В случае отказа авиакомпании в предоставлении выше перечисленных услуг необходимо:* Обязательно зафиксировать 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) с указанием причины задержки.
* Получить письменный отказ в обслуживании при задержке рейса от представителя авиакомпании. В случае отказа выдать такой документ или отсутствия представителя, составить соответствующий акт с другими пассажирами (достаточно двух свидетелей).

Если перевозчиком нарушены права потребителей (пассажиров) то необходимо обратиться непосредственно к исполнителю услуги с претензией в письменной форме в течение шести месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии, в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя (статья 124 Воздушного Кодекса РФ).Один экземпляр претензии направляется руководителю организации (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.) На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес перевозчика заказным письмом с уведомлением о вручении.В случае невыполнения изложенных в претензии требований потребители имеют право обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.Факт неисполнения возложенных на перевозчика обязанностей по соответствующему обслуживанию пассажиров являются  основанием для предъявления пассажирами перевозчику требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда ввиду причинения им соответствующих физических и нравственных страданий.  Применительно к сфере защиты прав потребителей как отрасли гражданских правоотношений, необходимо иметь в виду, что по общему правилу, закрепленному нормами статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, защита нарушенных гражданских прав осуществляется судом и лишь в случаях, установленных законом, - в административном порядке.В случае неудовлетворения исполнителем (авиаперевозчиком)   соответствующего требования потребителя добровольно, спор должен разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства.Согласно положениям статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (далее Закон № 2300-1) за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.Кроме того, в соответствии со статьёй 15 Закона № 2300-1  потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.Помощь в составлении претензии и искового заявления будет оказана территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в городе-курорте Сочи при обращении потребителей через портал ЕПГУ либо с письменным обращением в адрес отдела. | http://65.rospotrebnadzor.ru/i/s.gif |