

Задержка авиарейса и потеря багажа

Что такое договор перевозки пассажира?

Согласно ст. 786 Гражданского кодекса Российской Федерации, по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его уполномоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа.

Прежде чем приобрести и оплатить билет, пассажиру будет интересно узнать следующую информацию:

наименование компании-перевозчика;

условия поездки;

правила перевозчика;

тип воздушного судна;

стоимость билета и правила его возврата;

правила бронирования билетов;

правила провоза багажа;

правила страхования на транспорте;

правила и порядок проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров;

условия обслуживания на борту воздушного судна и т.д.

Договор воздушной перевозки пассажира удостоверяется билетом. Билет необходимо сохранять в течение всей перевозки.

Процедура регистрации пассажира и оформления багажа

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством другой страны.

При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту судна.

При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого перевозчиком к перевозке под ответственность перевозчика за сохранность до момента выдачи пассажиру.

Какие обязанности есть у перевозчика в случае задержки или отмены рейса?

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса, вследствие не благоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозчик обязан организовать для пассажиров 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 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.

Обратите внимание! Указанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

Что такое вынужденный отказ пассажира от перевозки?

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

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;

внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;

непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;

неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом;

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

Если потребитель имеет основания считать, что его отказ от перевозки является вынужденными, то перевозчик должен сделать об этом отметку в перевозочном документе, либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные обстоятельства.

Если нарушен срок перевозки, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку. Если услуга оказана частично, и пассажир принял выполненную часть перевозки, возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

В соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса РФ от 19.03.1997 № 60-ФЗ за просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25 % за каждый час просрочки, но не более пятидесяти процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка была вследствие непреодолимой силы.

В каких случаях пассажир не имеет права требовать от перевозчика материального возмещения?

Это, так называемые, чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (форс-мажор).

Перевозчик вправе без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет самолета, а также изменить маршрут или пункт посадки в случаях:

стихийных бедствий (пожаров, заносов, наводнений и т.д.) или неблагоприятных погодных условий в аэропортах отправления, назначения или по маршруту следования;

требования государственных органов безопасности (военные действия и т.д.);

наличие иных причин, влияющих на безопасность пассажиров.

При наличии таких обстоятельств пассажир не вправе предъявлять каких-либо требований перевозчику.

Обязанность доказывания чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств возложена на перевозчика.

Чем отличаются багаж от ручной клади?

Багаж – упакованные вещи, которые в процессе перевозки выбывают из владения пассажира, иногда могут перевозиться на ином транспортном средстве.

Ручная кладь – вещи, перевозимые в салоне воздушного судна (дамская сумочка или портфель; папка для бумаг; зонтик; трость; букет цветов; верхняя одежда; печатные издания для чтения в салоне; детское питание ребенка во время полета; телефон сотовой связи; фотоаппарат; видеокамера; портативный компьютер; костюм в портплеке; детская люлька при перевозке ребенка; костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью).

Какую ответственность несет перевозчик в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа?

Размер ответственности перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа установлен Воздушным кодексом РФ в следующих размерах:

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к перевозке с объявлением ценности, - в размере объявленной ценности. В этом случае за перевозку багажа взимается дополнительная плата;

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более 600 рублей за килограмм веса багажа, груза;

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более одиннадцати тысяч рублей.

Что должен знать пассажир в случае утраты квитанции на багаж или утраты самого багажа?

В случае утраты квитанции или отрывного талона номерной багажной бирки на сданный багаж, перевозчик выдает багаж при условии предъявления доказательств на этот багаж.

Если багаж пассажира утерян, то перевозчик обязан принять меры по розыску зарегистрированного багажа, в том числе направить соответствующие запросы:

- в аэропорт отправления о наличии багажа;
- в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
- о досылке багажа в случае его обнаружения.

Пассажир должен написать заявление о неполучении багажа и вручить его перевозчику. Перевозчик обеспечивает розыск багажа немедленно.

Если в течение 21 дня после подачи заявления багаж не найден, пассажир вправе требовать возмещения вреда.

Если багаж найден, перевозчик обеспечивает его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

В случае виновных действий перевозчика, у потребителя появляется право требования компенсации морального вреда (физические и нравственные страдания).

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Международная воздушная перевозка

Международная воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

- соответственно на территории двух государств;
- на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

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.

