



**!** Авиаперевозчик обязан обеспечить пассажиров точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах (часть 1 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации)

В аэропорту информация о задержке или об отмене авиарейса должна быть озвучена и показана на табло.

Перевозчик обязан заранее сообщить пассажирам о внесении изменений в расписание любым доступным способом:



## ПО ТЕЛЕФОНУ



## ПО SMS



## ПО E-MAIL

**!** При нарушении Ваших прав Вы вправе обратиться в Дальневосточную транспортную прокуратуру (г. Хабаровск, уд Джамбула, д. 14, [daltransproke@390.mailop.ru](mailto:daltransproke@390.mailop.ru), 8 (4212) 29-04-62, 8-924-201-57-60

## АВИАПЕРЕВОЗЧИК В СЛУЧАЕ ЗАДЕРЖКИ РЕЙСА ОБЯЗАН



- организовать хранение багажа



- предоставить комнату матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет

## ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА БОЛЕЕ 2-Х ЧАСОВ



- предоставить прохладительные напитки, возможность сделать 2 телефонных звонка и отправить 2 сообщения по электронной почте

## ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА БОЛЕЕ 4-Х ЧАСОВ



- обеспечить горячим питанием каждые 6 часов днем и каждые 8 часов ночью

## ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА БОЛЕЕ 8 ЧАСОВ ДНЕМ ИЛИ БОЛЕЕ 6 ЧАСОВ НОЧЬЮ

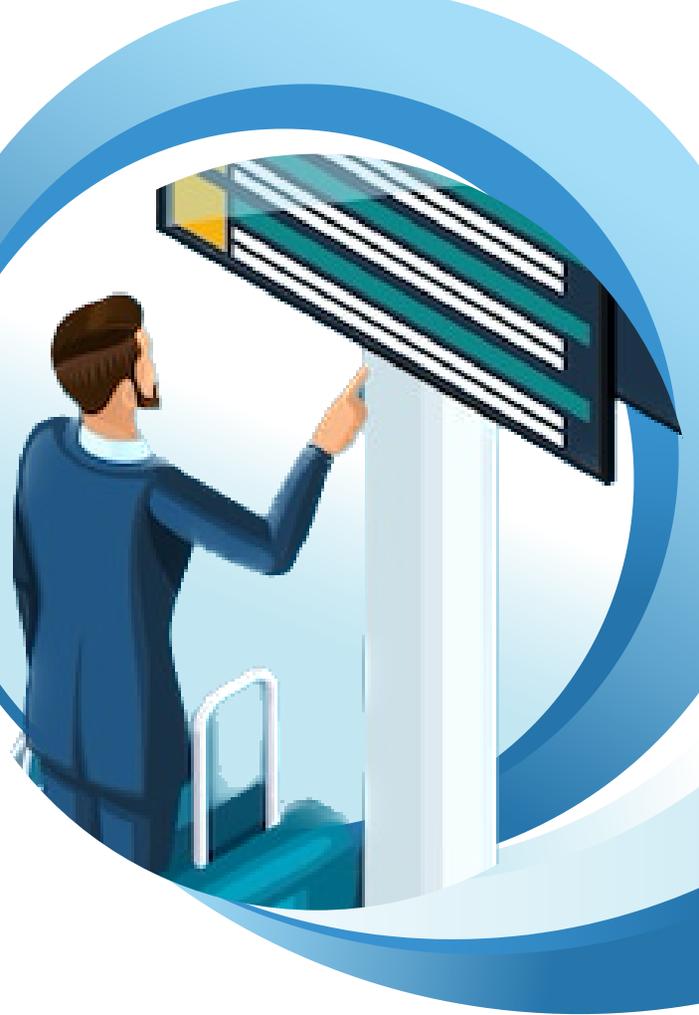


- доставить от аэропорта до гостиницы и обратно, разместить в гостинице

**!** ЭТИ УСЛУГИ ПАССАЖИРАМ  
ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕСПЛАТНО



# ЧТО ДЕЛАТЬ АВИАПАССАЖИРУ, ЕСЛИ ЗАДЕРЖАЛИ РЕЙС?



## ПРИ ЗАДЕРЖКЕ АВИАРЕЙСА ПАССАЖИР ВПРАВЕ

✎ Отказаться от полета и вернуть стоимость авиабилета, даже если билет являлся «невозвратным»

✎ Обратиться к представителю авиакомпании (может находиться у стойки регистрации на рейс или в кассе авиакомпании в аэропорту) с целью получения информации о причинах задержки, проставления отметки о задержке рейса в маршрутной квитанции или посадочном талоне.

Если Вы не нашли представителя авиакомпании, отметку можно поставить у сотрудника аэропорта, обратившись на стойку информации.

✎ Обратиться с письменной претензией к перевозчику о возмещении убытков и взыскании штрафа в размере 25 процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50 процентов провозной платы, можно в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения либо посредством почты.

! Перевозчик обязан в течение 30 дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, о результатах ее рассмотрения.



В случае отказа в удовлетворении претензии, пассажир вправе предъявить иск в суд по месту нахождения перевозчика.

! Пассажир вправе потребовать от авиаперевозчика компенсацию причиненного морального вреда за задержку рейса.

