

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

Министерство экономического развития Российской Федерации

(/)

РОСТУРИЗМ РАЗЪЯСНЯЕТ: ПРАВА ТУРИСТОВ ПРИ ЗАДЕРЖКЕ АВИАРЕЙСА

В связи с обострением ситуации с задержками авиарейсов, являющихся составной частью туристского продукта, Федеральное агентство по туризму информирует российских туристов об их правах в данной сфере.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туристской деятельности), туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

В соответствии со статьей 795 ГК, за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Статьей 120 Воздушного кодекса Российской Федерации предусмотрена ответственность перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа или груза. Так, за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. В случае отказа пассажира от перевозки из-за задержки отправления транспортного средства перевозчик обязан возвратить пассажиру провозную плату.

Условия воздушной перевозки пассажиров, права и обязанности перевозчика, пассажиров и других лиц, участвующих в организации и обеспечении воздушных перевозок, регулируются также Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (утверждены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 № 10186) (далее – Правила).

В соответствии с пунктом 92 Правил, перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и/или акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населенного пункта между аэропортом и между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребенка.

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;
- организация хранения багажа.

Указанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы (пункт 99 Правил).

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий (ст. 10 Закона).

Информация о горячей линии Росавиации по сбойным ситуациям на международных пассажирских рейсах вне расписания (24 часа):

(499) 231-53-73

E-mail: hotline@cpdu.ru

+ +