**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА НА
ВНУТРЕННИХ АВИАЛИНИЯХ**

По договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в
случае сдачи пассажиром багажа - доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному лицу;

пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа - за провоз багажа.
Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа -
багажной квитанцией.

**РЕГИСТРАЦИЯ ПАССАЖИРОВ И ОФОРМЛЕНИЕ БАГАЖА**

**Регистрация пассажиров** и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию.
Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа,
удостоверяющего личность, а при необходимости и иных документов, предусмотренных
законодательством РФ (например, документы, подтверждающие право пассажира на льготу или применение специального тарифа и др.).
Если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, то заблаговременно до прохождения регистрации на рейс, он должен обратиться к перевозчику для внесения в билет соответствующих изменений.

**При регистрации** пассажиру должен быть выдан 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 воздушного судна.

**При оформлении багажа** пассажиру выдаётся отрывной талон номерной багажной бирки.
Ответственность за сохранность вещей с момента их сдачи и выдачи пассажиру несёт перевозчик.
Перед отправлением в поездку рекомендуем ознакомиться с информацией об условиях
обслуживания на борту воздушного судна, о типе воздушного судна, об условиях договора воздушной
перевозки пассажира и др.
При регистрации и оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж,
предназначенный для перевозки.
Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, составляет 10
килограмм на 1 пассажира. В зависимости от типа воздушного судна перевозчик может увеличить норму бесплатного провоза багажа, например, для пассажиров эконом-класса – 20 кг.; для пассажиров "бизнес" класса на всех типах самолётов - 30 кг.
Пассажир имеет право провозить бесплатно сверх установленной нормы следующие вещи:
- дамская сумочка или портфель; папка для бумаг; зонтик; трость; букет цветов; верхняя одежда; печатные издания для чтения в полете; детское питание для ребенка во время полета; телефон сотовой связи; фотоаппарат; видеокамера; портативный компьютер; костюм в портпледе; детская люлька при перевозке ребенка; костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью.

Пассажир вправе объявить ценность своего багажа.
За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата. Оплата перевозки багажа с
объявленной ценностью удостоверяется ордером разных сборов или квитанцией для оплаты
сверхнормативного багажа.
Указанные вещи не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не
маркируются бирками.

**ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА В СЛУЧАЕ ЗАДЕРЖКИ ИЛИ ОТМЕНЫ РЕЙСА**При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки или отмены рейса, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления следующие услуги:
• предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
• 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса
более двух часов;
• обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;
• обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6
часов - в дневное время и каждые 8 часов - в ночное время;
• размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов - в дневное время и более 6 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.
Указанные услуги должны предоставляться пассажирам бесплатно.
Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Согласно общим правилам ответственности перевозчика за задержку отправления пассажира, установленным пунктом 1 статьи 795 Гражданского кодекса Российской Федерации, 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.
Рекомендуем пассажиру в целях взыскания штрафа вручить перевозчику претензию в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по своему усмотрению. Претензия может быть
предъявлена в течение 6 месяцев. Если требование не будет удовлетворено, то подается Исковое заявление в суд. Иск к перевозчику предъявляется в суд по выбору истца:

 -по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель,

 его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.
Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть
предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА В СЛУЧАЕ УТРАТЫ, НЕДОСТАЧИ**

**ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЯ (ПОРЧИ) БАГАЖА**В случае утери пассажиром отрывного талона номерной багажной бирки, выдача багажа возможна при
условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж (например, перечислить особые приметы багажа, его содержимое приемосдатчику).
Если багаж пассажира утерян по вине перевозчика, то пассажиру необходимо вручить заявление о
неполучении багажа перевозчику. После чего перевозчик обязан немедленно принять меры по его
розыску.

Если багаж найден, то перевозчик должен обеспечить его доставку в аэропорт, указанный
пассажиром, по указанному им адресу бесплатно.

Если в течение 21 дня после подачи заявления, багаж не найден, пассажир вправе требовать
возмещения вреда.
В случае виновных действий перевозчика у потребителя появляется право требования компенсации
морального вреда (физические или нравственные страдания).
Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера
возмещения имущественного вреда.

**По вопросам оказания помощи по составлению претензии или искового заявления в суд, при необходимости получения разъяснений законодательства в сфере защиты прав потребителей можно обращаться в:**

— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail: zpp.center@yandex.ru

— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

— на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей

 <http://zpp.rospotrebnadzor> вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых

 заявлений и другую полезную информацию для потребителей