

Задержка рейса или отмена поездки, какие права есть у потребителя?



Задержка рейса или отмена поездки – всегда неприятная ситуация. При этом важно знать, что пассажиры обладают правами, защищенными российским законодательством. Рассказываем в статье на что имеет право пассажир самолета, поезда и автобуса.

Задержали авиарейс. Если задержали рейс, авиапассажир имеет право на особые условия в ожидании вылета. Это установлено авиационными правилами, утвержденными приказом Минтранса России.

При задержке рейса более:

-2 часов авиакомпания обязана обеспечить человека прохладительными напитками, а также предложить ему совершить два бесплатных телефонных звонка или отправить два email-сообщения;

-4 часов положено уже горячее питание с последующим предоставлением каждые 6 часов днем и 8 часов ночью;

-8 часов (днем) / 6 часов (ночью) положено размещение в гостинице с трансфером из аэропорта и обратно.

-Время ожидания отсчитывается со времени вылета, указанного в билете. Если авиакомпания объявляет задержку в несколько этапов (например, сначала на 2 часа, потом еще на 2), это не освобождает ее от обязанности предоставлять услуги по истечении суммарного времени задержки.

Вне зависимости от времени задержки рейса можно бесплатно воспользоваться услугами хранения багажа, а также комнатой матери и ребенка для пассажиров с детьми до 7 лет.

Тариф, по которому приобретен билет, никакого значения не имеет. Также не имеет значения класс обслуживания. Всем пассажирам авиакомпания обязана предоставить эти услуги. Просто пассажиры бизнес-класса к тому же могут находиться в ожидании рейса в бизнес-залах аэропортов и пользоваться всеми услугами, которые там предоставляются.

Если задержка произошла по вине авиакомпании (технические неисправности, ошибки планирования, нехватка экипажа, овербукинг), у пассажира есть и финансовые права:

право на компенсацию в размере 100 рублей за каждый час просрочки, но не более 50% стоимости билета

право на возмещение фактически понесенных убытков, например, за сорванные экскурсии, оплаченное лечение, на которое пассажир опоздал.

дополнительно можно требовать 3% от стоимости билета за каждый час задержки как компенсацию за потерянное время (но не более полной стоимости билета).

Пример: стоимость билета Антонины – 10 000 рублей, а время задержки рейса составила 5 часов. Расчет компенсации будет следующим:

10 000 руб. × 3% × 5 часов = 1 500 рублей. Таким образом, в случае Антонины с задержкой в 5 часов компенсация составит 15% стоимости авиабилета.

Если задержка произошла по независящим от авиакомпании обстоятельствам (погодные условия, стихийные бедствия, забастовки, военные действия, ограничения полетов по решению властей), то компенсация не выплачивается. При этом все виды обслуживания (питание, гостиница) предоставляются в том же объеме.

Чтобы получить положенные услуги и компенсацию, выполните следующие действия:

1. Найдите представителя авиакомпании. Обратитесь на стойку регистрации вашего рейса, в офис перевозчика или к сотруднику у выхода на посадку.
2. Получите официальное подтверждение. Попросите поставить отметку о задержке на вашем посадочном талоне. Это ключевой документ для любых дальнейших требований.
3. Требуйте услуги. Не всегда авиакомпания проявляет инициативу. Самостоятельно напомните сотрудникам о ваших правах на питание или отель, когда время задержки превысит лимиты.
4. Сохраняйте чеки. Если авиакомпания по какой-то причине не предоставляет питание или жилье, и вы вынуждены оплатить их самостоятельно, обязательно сохраняйте все чеки. Впоследствии вы можете попробовать взыскать эти расходы с перевозчика через претензию.
5. Пишите претензию. Если услуги не были предоставлены на месте, вы можете подать письменную претензию в авиакомпанию в течение шести месяцев со дня задержки. К претензии приложите копии билета, посадочного талона с отметкой о задержке и все подтверждающие чеки.

Отменили рейс. При вынужденном отказе от перелета (задержка, отмена, изменение маршрута) пассажир имеет право на полный возврат стоимости билета. При этом тариф (возвратный/невозвратный) значения не имеет. Даже если изначально билет был невозвратным, деньги за него можно вернуть.

Пример: Рейс Екатеринбург – Москва задержали на 6 часов из-за неисправности самолета. Пассажир Николай Н. опоздал на сделку по приобретению квартиры, в результате чего недвижимость приобрел другой покупатель. Николай остался в Екатеринбурге, а билет сдал, поскольку лететь уже не имело смысла.

Пошаговый план действий в аэропорту при отмене рейса:

1. Найдите стойку вашего перевозчика в аэропорту и обратитесь к представителю авиакомпании.
2. Попросите поставить отметку об отмене рейса на вашем посадочном талоне или маршрутной квитанции. Если отметку поставить отказываются, сфотографируйте табло с информацией об отмене.
3. Выясните, почему рейс отменен, так как от этого зависит право на денежную компенсацию.
4. Решите, будете ли вы ждать другой рейс или хотите вернуть деньги.
5. Не выбрасывайте билеты, посадочные талоны с отметками, чеки на любые дополнительные расходы.

Если авиакомпания отказывается выполнять свои обязательства или удовлетворить ваши требования, вы можете подать письменную претензию на юридический адрес авиакомпании, обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, а также подать иск в суд – это крайняя мера, но она эффективна для взыскания компенсаций.

При добровольном отказе от перелета условия зависят от тарифа. Если пассажир просто передумал лететь, а билет невозвратный, то и на возвращение денег он претендовать не сможет. При этом болезнь, госпитализация – веское основание для возмещения стоимости даже при условии покупки невозвратного тарифа.

Некоторым авиапассажирам стоит подумать о добровольном страховании от невылета. О том, это может понадобиться в следующих случаях:

Посадили самолет на запасном аэродроме

Если самолет совершил посадку не в пункте назначения по причинам безопасности или непогоды, то авиакомпания все равно обязана доставить пассажиров до пункта назначения, указанного в билете. В период ожидания в запасном аэропорту пассажиры имеют те же права, что и при задержке рейса.

При этом пассажир вправе отказаться от продолжения поездки и остаться в промежуточной точке. В этом случае можно потребовать возврата части стоимости билета пропорционально неиспользованному участку маршрута.

Пример: из-за погодных условий самолет, летевший из Нижнего Новгорода в Самару, был вынужден совершить посадку в Казани. Пассажиры Ольга и Михаил сочли это неплохим стечением обстоятельств и решили остаться в Казани на выходные, чтобы погулять по городу и сходить на выставку. В аэропорту они оповестили о своем решении авиакомпанию.

Чтобы получить компенсацию части стоимости за билет:

1. В аэропорту сообщите представителю авиакомпании о своем решении отказаться от продолжения поездки и попросите оформить частичный возврат стоимости билета.
2. Попросите у авиакомпании справку о том, что рейс был посажен на запасном аэродроме, и что вы отказались от дальнейшего следования.
3. Напишите заявление на возврат. Если возврат не оформляется на месте, узнайте адрес для отправки письменного запроса в авиакомпанию. Укажите в нем номер билета, рейса и обстоятельства, при которых вы прекратили поездку.

Правила возврата железнодорожных билетов

Стоимость ж/д билета включает несколько компонентов: стоимость проезда, плацкарты (право пользования местом), а также сервисные услуги (кондиционер, биотуалет, постельное белье, питание, набор путешественника, прессу и др.) и сборы (комиссия, которую берут агентства сверх официальной стоимости билета за свою работу). При покупке билета напрямую у перевозчика (например, на сайте РЖД) этого сбора обычно можно избежать).

При возврате билета сумма возврата зависит от времени до отправления поезда:

-не позднее чем за 8 часов до отправления можно вернуть стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты

-менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления можно вернуть стоимость билета и 50% стоимости плацкарты

-менее чем за 2 часа и до момента отправления поезда со станции можно вернуть только стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается. Такие же условия возврата действуют для пассажиров, которые на станции отправления возвращают билет в течение 12 часов с момента отправления поезда (например, если опоздали на поезд),

Пример: Иван решил съездить из Нижнего Новгорода в Москву на выходные за 5 000 руб., однако затем планы изменились, и мужчина решил сдать билет. Поскольку решение было принято заблаговременно (за 16 часов до отправления), он получит обратно почти всю сумму, за вычетом небольшого фиксированного сбора.

Вернут: стоимость проезда (тариф) ~2500 руб.; стоимость плацкарты (место и обслуживание) ~2500 руб. Вычтут Сбор РЖД за операцию возврата 3 руб.

Сервисный сбор сайта-посредника (например, Tutu.ru) ~ 197 руб.

Итоговая сумма к возврату для Ивана составит ~ 4800 руб.

Для заболевших пассажиров действуют особые условия: при предоставлении медицинских документов в течение 5 суток с момента отправления поезда возвращается стоимость проезда и сервисные услуги (стоимость плацкарты удерживается).

Права пассажиров при задержках поездов

При задержке поезда в пути более чем на 4 часа пассажирам обязаны предоставить питание. Если задержка составила 8 часов, то покормить за это время должны два раза. При задержке на 24 часа – положено трехразовое питание.

При значительной задержке пассажир может отказаться от поездки и получить полную стоимость билета, даже по невозвратному тарифу. Для этого нужно зафиксировать факт задержки поезда и написать заявление перевозчику с требованием вернуть средства.

По общим правилам потребительского законодательства пассажир может рассчитывать на выплату неустойки 3% от стоимости билета за каждый час задержки, но не более общей стоимости проезда и на возмещение убытков. Опоздание на самолет и потеря стоимости билета является разновидностью убытков.

Чтобы получить возмещение, выполните следующие действия:

1. Подтверждение задержки. Убедитесь, что информация о задержке отражена на табло вокзала (сфотографируйте). Факт задержки является основанием для возврата.
2. Подойдите в железнодорожную кассу (желательно в кассу возвратов). Предъявите паспорт и билет (или номер электронного заказа).
3. Заполните бланк заявления на возврат, который предоставит кассир. Укажите реквизиты для перевода денег. При оплате картой средства вернутся на нее в течение 30 дней.

В заявлении на возврат необходимо четко указать причину возврата – задержку поезда. Именно это обстоятельство будет аргументом для возмещения средств.

Права пассажиров автомобильного транспорта

Права пассажиров автобусов и других видов автомобильного транспорта регулируются общими положениями Закона «О защите прав потребителей» и правилами перевозок. В случае задержки рейса автобуса пассажиры имеют право на компенсации со стороны перевозчика:

как и в случае с авиа и ж/д-перевозками, за каждый час опоздания, начиная со второго, пассажиру положена компенсация в размере 3% от цены билета.

если задержка автобуса повлекла за собой дополнительные финансовые потери (например, был пропущен авиарейс или пришлось оплачивать гостиницу), перевозчик обязан компенсировать и эти расходы.

При отмене рейса перевозчик обязан уведомить пассажиров и предоставить альтернативную перевозку – например, предложить следующий рейс. При этом пассажир в этом случае имеет право отказаться и потребовать возврата полной стоимости билета.

Все пассажиры на транспорте (авиа, железнодорожном или наземном) застрахованы по программе обязательного страхования от ущерба здоровью. Стоимость страхования уже включена в билет. Поэтому страховки, которые предлагают купить при покупке билетов это дополнительные добровольные полисы. Они не отменяют обязательного страхования. Если случилась авария, и пассажиры пострадали, то вне зависимости от наличия полиса добровольного страхования, они могут получить страховое возмещение по программе обязательного страхования.

Российское законодательство наделяет пассажиров всех видов транспорта (авиационного, железнодорожного, автомобильного) четкими правами в случае задержки или отмены поездки.

Основные положения:

1. Права носят поэтапный характер. Чем дольше задержка, тем больше услуг обязана предоставить компания (например, питание через 2-4 часа, гостиница – через 6-8 часов для авиаперевозок).
2. Финансовые компенсации зависят от причины инцидента. Если виноват перевозчик (техника, планирование), пассажир имеет право на денежную компенсацию (например, 3% от стоимости билета за каждый час задержки). При форс-мажоре компенсация не выплачивается, но услуги (еда, отель) предоставляются.
3. Возврат средств при отмене рейса является полным, независимо от тарифа билета, если поездка сорвана по вине перевозчика. В случае добровольного отказа правила зависят от типа билета.
4. Гарантии для всех видов транспорта схожи. Пассажиры автобусов и поездов, как и авиапассажиры, имеют право на компенсацию за каждый час задержки и возмещение убытков.
5. Алгоритм действий универсален: необходимо получить официальное подтверждение задержки/отмены (отметка в билете, фото табло), активно требовать положенные услуги, сохранять все чеки и, в случае отказа перевозчика, подавать письменную претензию с последующим обращением в Роспотребнадзор или суд.

Материал подготовлен с использованием информации на странице: <https://xn--80apaohbc3aw9e.xn--p1ai/article/reys-zaderzhali-ili-otmenili-kakie-prava-est-u-passazhira/>

Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить: —
в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-083. В Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12; тел. 77-20-38; 73-06-77

-по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

в отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 13- 00.

