



Права потребителя при использовании услуг авиаперевозки.

Авиаперевозки набрали достаточную популярность среди граждан. Самолет достаточно удобный и быстрый вид транспорта. Но при использовании данной услуги очень часто возникают неприятные ситуации в виде задержки рейса или потери багажа. Поэтому пассажиру очень важно знать свои права.

Существуют общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденными приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 №82 (Далее—Правила), регламентированы обязанности авиакомпании и права пассажиров в случае задержки или отмены рейса.

1. Право на полную и достоверную информацию.

Перевозчик или обслуживающая организация обязаны обеспечить пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией.

- Информация о времени отправления и прибытия самолетов;
- 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, отмене рейса;
- О способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
- О месте нахождения комнат матери и ребенка.

В случае изменения расписания или его переноса авиакомпания должна принять любые возможные меры по уведомлению пассажиров, которые приобрели билет.

2. Право на бесплатные услуги.

- Доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- Доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
- Обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
- первую медицинскую помощь.
- Горячее питание предоставляется пассажирам при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.

3. Правила перевозки багажа.

- Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту отправления, аэропорту остановки или другом пункте регистрации.

- Пассажир имеет право провоза своего багажа в пределах установленной нормы без дополнительной платы. Нормы бесплатного провоза багажа устанавливаются перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна.

При нарушении ваших прав можно составить претензию. Претензия оформляется в простой письменной форме в двух экземплярах. Один экземпляр вручается директору либо должностному лицу, принимающему соответствующие документы с Вашей подписью и датой. На вашем экземпляре требуйте проставление отметки об получении, должность, Ф.И.О. принявшего претензию.

Экземпляр с отметкой остается у потребителя. В случае отказа о принятии претензии направляйте ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. К претензии прикладываются копии билетов и другие подтверждающие документы.

Уведомление о вручении в последующем будет служить доказательством получения письма адресатом.

**В случае оказания Вам некачественной услуги Вы можете получить бесплатную консультацию в
Филиале ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае" в г. Белокурихе
Консультации оказывает юрисконсульт группы по защите прав потребителей, гигиенического
обучения и воспитания населения
Горбовская Мария Юрьевна
2-й подъезд, 2-й этаж, кабинет №3,
тел:8 (38577) 3-41-28**

**Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в г. Белокурихе»
Группа по защите прав потребителей, гигиенического обучения и воспитания населения
г. Белокуриха, ул. 8 марта,15, каб. №13
2019 год**

