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**.

|  |  |
| --- | --- |
| **!** | Формы билета, багажной квитанции установлены Приказом **Министерства транспорта Российской Федерации**от 29.01.2008 г. № 15. |

**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 Российской Федерации (*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 выдается **отрывной талон** **номерной багажной бирки**. Ответственность за сохранность вещей с момента их сдачи и выдачи пассажиру **несет 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 самолетов - 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.

В целях обеспечения условий безопасности **перевозчик вправе** сам или по требованию государственных органов (*например,* *Федеральная служба по надзору в сфере транспорта, Министерство транспорта РФ, Министерство обороны РФ*) отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки.

За просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения **перевозчик** **уплачивает** **штраф** **в размере 25%** установленного МРОТ (с 01.01.2001 г. - 100 руб. (ст. 5 Федерального закона от 19.06.2000 № 82)) за каждый час просрочки, но **не более чем 50%** провозной платы, **если не докажет**, что просрочка явилась следствием *чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, принятия мер к устранению обстоятельств, угрожающих жизни или здоровью пассажиров*.

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**.

Иск к перевозчику предъявляется в суд по выбору истца в суд 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.

**Вынужденный отказ пассажира от перевозки**

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признаются следующие случаи:

* отмена или задержка рейса, указанного в билете;
* изменение перевозчиком маршрута перевозки;
* выполнение рейса не по расписанию;
* несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
* несостоявшаяся перевозка пассажира, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
* необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
* болезнь пассажира, либо болезнь или смерть члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документамиустановленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
* непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
* неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом.
* перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

При вынужденном отказе пассажира от рейса перевозчик обязан сделать отметку **в перевозочном документе или**выдать **документ, подтверждающий указанные обстоятельства**. При этом возвратить **всю сумму**, уплаченную за перевозку, а в случае отказа от части перевозки - сумму за невыполненную часть.

**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 с направлением следующих запросов:

*- в аэропорт отправления о наличии багажа;*

*- в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;*

*- о досылке багажа в случае его обнаружения.*

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.

**Перевозчик несет ответственность** за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, в следующих размерах:

1) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, - **в размере объявленной ценности**;

2) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - **в размере их стоимости, но** **не более 600 рублей за килограмм веса багажа**;

3) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - **в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления -** **в размере** **не более чем 11000 рублей**.

4) за утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок) - **в размере** **стоимости этих средств**.

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