

## Отмена авиарейса. Что делать если рейс отменили?

В связи с введением временных ограничений полетов в российские аэропорты на юге и центральной части России увеличилось количество граждан обращающихся с вопросами о наличии возможности обмена или возврата авиабилетов.

**Можно ли обменять или вернуть деньги за билет, включая билет, приобретенный по «невозвратному тарифу»?**

Наверняка, каждый пассажир знает о своем праве отказаться от перевозки добровольно или вынужденно. Стоит отметить, что в связи со сложившейся ситуацией речь идет о вынужденном отказе от авиаперевозки, соответственно Воздушным кодексом РФ и «Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров», утв. приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 предусмотрены случаи **вынужденного отказа** пассажира:

- отмена или задержка рейса;
- изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнение рейса не по расписанию (это основные причины вынужденного отказа в связи с введением временных ограничений на полеты).

Однако, действующим законодательством предусмотрены и иные случаи вынужденного отказа пассажира от перевозки, такие как:

- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.
- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

**Перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.**

**В вышеперечисленных случаях** потребители, которые приобрели авиабилеты в том числе невозвратные **могут вернуть полную сумму провозной платы**, либо обменять билеты на другие даты, ссылаясь на форс-мажорные обстоятельства.

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, послужившие причиной вынужденного отказа.

**Как предъявить требование о возврате денежных средств?**

Для возврата денежных средств или обмена билета, необходимо обратиться в организацию, в которой были приобретены билеты или к авиаперевозчику с соответствующим заявлением, составленным в 2-х экземплярах. На Вашем экземпляре должна быть поставлена отметка о принятии.

**Срок, в течение которого авиаперевозчик должен ответить на претензию?**

Перевозчик обязан в течение 30 дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии.

При отказе авиаперевозчика от изменения (расторжения) договора гражданин вправе обратиться в суд, который будет оценивать обоснованность соответствующего требования. Для более подробных разъяснений по возникшим спорам с перевозчиком, а также, если хотите владеть информацией, когда пассажир может расторгнуть договор воздушной перевозки и вернуть деньги,

а в каких случаях это невозможно Вы можете обратиться за консультацией в отделение по защите прав потребителей – консультационный центр.

*Информация подготовлена специалистами  
Консультационного центра по защите прав потребителей  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской  
области» с использованием материалов сайтов СПС  
Консультант Плюс Информация подготовлена по  
состоянию на 30.03.2022 г.*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,  
ул. Трилисера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,  
ул. Пушкина 8а, каб. 404, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,  
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*