

2) дождаться отправления задержанного рейса. За просрочку исполнения обязательств перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере 25 % минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50 % провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место по причине, не зависящей от перевозчика.

В этом случае рекомендуем порядок действий при заявлении требования штрафа:

- обратиться к представителю перевозчика или сотруднику аэропорта для того, чтобы на билете была поставлена отметка о времени задержки либо о фактическом времени отправления (в часах и минутах);
- обратиться к представителю перевозчика с претензией (заявлением) с требованием о выплате штрафа, предоставив его расчет. Претензия (заявление) подается перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира. Если рейс задержан или отменен перевозчик обязан организовать для пассажиров без взимания дополнительной платы следующие услуги:
- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов — в дневное время и каждые восемь часов — в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов — в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.



Порядок и сроки удовлетворения имущественного требования пассажира (потребителя).

Перевозчик обязан в течении тридцати дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить потребителя об удовлетворении или отклонении претензии. При отказе перевозчика в досудебном урегулировании конфликта рекомендуем обращаться в суд: по месту нахождения перевозчика; заключения договора; по месту своего жительства.

**ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА
8800 555 49 43**

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ»

8 938 440 05 73 (в период проведения массовых мероприятий); 8 861 204 24 29 (в рабочие дни)