



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ»  
КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



# Если рейс задержан или отменен...

**Вынужденным отказом пассажира (потребителя) от перевозки, согласно п. 227 Федеральных Авиационных правил, утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 признается отказ в случае:**

- а)** отмены или задержки рейса;
- б)** изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- в)** невозможности предоставления пассажиру места на рейс и дату, указанную в билете;
- г)** задержки пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра (при отсутствии запрещенных к перевозке веществ и предметов);
- д)** необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- е)** болезни пассажира/члена его семьи/близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне (при подтверждении медицинскими документами); смерти члена его семьи или близкого родственника (при документальном подтверждении) при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
- ё)** неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

## **При задержке или отмене рейса пассажир вправе:**

**1) отказаться от перевозки.** В этом случае рекомендуем порядок действий при заявлении требования возврата денег:

- ☒ обратиться к представителю перевозчика или сотруднику аэропорта для того, чтобы на билете была поставлена отметка об отмене/задержки рейса, либо для предоставления документов, подтверждающих данные обстоятельства;
- ☒ обратиться к представителю перевозчика с претензией (заявлением) с требованием вернуть уплаченные денежные средства, приложив копию билета с отметкой. Претензия (заявление) составляется в двух экземплярах, один — для перевозчика, второй (с подтверждением о вручении) должен остаться у пассажира.

**Обратить внимание!** Если приобретен билет по тарифу «невозвратный», заявление возврата денег возможно только при наступлении обстоятельств, указанных в пункте «е».