

Права авиапассажиров

Лива купила авиабилет в Барселону. Однако, когда она пришла в указанное время на рейс, ей сообщили, что он отменен. Какие обязанности у авиакомпании по отношению к Ливе?

Что делать, если рейс отменили?

У Вас есть право:

- выбрать другой маршрут для прибытия в пункт назначения или же получить назад деньги за билет (и обратный перелет на место первоначального вылета);
- бесплатно получить питание и прохладительные напитки в объеме, соответствующем времени ожидания, сделать два телефонных звонка, отправить два сообщения по факсу или два электронных письма;
- получить бесплатное размещение и транспорт до гостиницы, если ближайший доступный рейс будет только на следующий день.

Какими правами я обладаю в случае, если рейс задерживается на длительное время?

Если рейс задерживается дольше, чем на два часа, авиаперевозчик должен предложить Вам бесплатное питание и прохладительные напитки в объеме, соответствующем времени ожидания, а также возможность сделать два телефонных звонка, отправить два сообщения по факсу или два электронных письма. Если рейс задерживается на пять и более часов, у Вас есть право отказаться от полета и потребовать выплатить деньги. Если рейс можно обеспечить только на следующий день, авиаперевозчик обязан предложить Вам бесплатное размещение и транспорт до гостиницы.

Что делать, если мне отказано в посадке на борт самолета?

Если количество подтвержденных авиакомпанией резерваций превышает число посадочных мест в самолете, то ее представитель прежде всего должен предложить откликнуться тех, кто хотел бы добровольно отказаться от своих мест. Если число добровольцев окажется недостаточным, авиакомпания вправе отказать в посадке любому пассажиру.

Если Вы оказались среди тех, кому отказано в посадке, у Вас есть те же права, как и в случае, когда авиарейс отменяется и задерживается (см. выше), кроме того, Вам полагается компенсация от 250 до 600 EUR в зависимости от дальности перелета.

Могу ли я потребовать компенсацию, если мой рейс отменили?

Если рейс отменяется, Вам полагается компенсация в размере от 250 до 600 EUR (в зависимости от дальности перелета). Однако, если причина отмены рейса — чрезвычайные обстоятельства, которые находятся вне контроля авиакомпании, например, плохие погодные условия, компенсация не выплачивается. Если Вы были проинформированы об отмене рейса или изменении времени рейса заблаговременно (за 14 дней), то компенсация также не выплачивается.

Обязана ли авиакомпания разъяснить мои права?

Если рейс отменен, задерживается более, чем на два часа или Вам отказано в посадке, авиаперевозчик должен выдать Вам письменное уведомление, в котором изложены условия компенсации и предоставляемой поддержки, а также выдать в письменном виде контактную информацию учреждений, в которые следует обратиться для защиты своих прав.

Могу ли я воспользоваться своими правами при перелетах вне Европейского союза?

Свои права как пассажира Вы можете использовать при всех перелетах из аэропортов Европейского союза, а также при перелетах, которые выполняются из аэропортов вне Европейского союза, если перелет обеспечивает авиакомпания из Европейского союза.

Правами пассажира Вы можете пользоваться и на рейсах авиакомпаний низкой ценовой категории.

Что делать, если была задержана доставка моего багажа, багаж был поврежден или утерян?

Вам необходимо как можно скорее сообщить об этом в письменном виде авиакомпании. Рекомендуется подавать жалобу прямо в аэропорту. О повреждениях багажа Вам нужно подать авиакомпании письменную жалобу в течение 7 дней. В случае задержки, повреждения или потери багажа у Вас есть право получить компенсацию в размере до 1200 EUR (приблизительно).

Что надо знать, если я путешествую с человеком с особыми потребностями?

Авиаперевозчик должен отдавать приоритет перевозкам инвалидов и людей с двигательными нарушениями. Вам полагается помощь со стороны персонала во всех аэропортах Европейского союза.

Куда обращаться в случае, если авиакомпания не соблюдает мои права?

В Латвии Вы можете обратиться в Центр защиты прав потребителей, заполнив бланк на www.ptac.gov.lv.

Помните!

- Перечисленные выше права вступают в силу, только если Ваша резервация подтверждена и вы вовремя явились на регистрацию (как указано в билете или не менее, чем за 45 минут до указанного времени вылета)
- Если Ваш рейс задерживается более, чем на 2 часа, или отменен, у Вас есть право бесплатно получить еду и прохладительные напитки, а также воспользоваться средствами связи
- Авиакомпания обязана предоставить Вам информацию о Ваших правах

Этот материал дает лишь краткий обзор Ваших прав. Более подробная информация доступна в Центре защите прав потребителей (www.ptac.gov.lv) и Центре информации европейских потребителей (www.ecclatvia.lv).

Узнайте подробнее о своих правах потребителя в Европейском союзе:

www.pateretajiem.lv