

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Что делать, если авиарейс задержан

Задержка рейса - перерыв в воздушной перевозке по вине авиакомпании или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете по причине:

плохие погодные условия

технические неисправности самолета

позднее прибытие самолета

ПРАВА ПАССАЖИРОВ

на отказ от полета и возврат стоимости билета (в т.ч. «невозвратного»)

на возмещение убытков и компенсацию морального вреда

на взыскание штрафа (в размере 25% МРОТ за каждый час просрочки, но не более 50% стоимости билета)

Претензия предъявляется перевозчику с указанием конкретных требований в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. Приложите к претензии копии документов, подтверждающие убытки.

АВИАКОМПАНИЯ ОБЯЗАНА*

Организовать хранение багажа

предоставить комнату матери и ребенка пассажиру с ребенком до 7 лет

Задержка больше 2-х часов

Предоставить прохладительные напитки

2 бесплатных телефонных звонка

2 сообщения по эл. почте

Задержка больше 4-х часов

Предоставить горячее питание каждые **6 часов днем** и каждые **8 часов ночью**

Задержка больше 8 часов днем и 6 часов ночью

Доставить от аэропорта до гостиницы

Разместить в гостинице

*** ВСЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ЗА СЧЕТ АВИАКОМПАНИИ**

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Как защитить свои права в суде



Составьте исковое заявление и подготовьте необходимые доказательства **для обращения в суд***



Цена иска превышает **100 000 рублей?**

В суд заявляются только нематериальные требования (например, предоставление информации об изготовителе) и/или требование о компенсации морального вреда?

да

Исковое заявление подается
в районный суд

нет

Исковое заявление подается
мировому судье



Заявление можно подать в суд по месту:

нахождения
организации/
жительства ИП

жительства или
пребывании
истца

заключения или
исполнения
договора



Потребители **освобождены от уплаты государственной пошлины** по искам, цена которых не превышает 1 000 000 руб.



Принятие судом иска. Рассмотрение дела в суде.
Иск удовлетворен судом?

да

В случае неисполнения
ответчиком решения суда,
обратитесь в Федеральную
службу судебных приставов (по
месту нахождения должника) для
принудительного исполнения
судебного решения

нет

Вы вправе **обжаловать решение в**
апелляционном порядке. Срок для
подачи апелляционной жалобы –
1 месяц со дня принятия решения
суда в окончательной форме

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

Как не попасть в ловушку юридических фирм

Вы обратились в юридическую фирму для получения консультации или представления Ваших интересов в суде

До заключения договора прочтите отзывы об организации на **независимых ресурсах** в сети «Интернет»

В договоре должны быть прописаны **заказчик, исполнитель, перечень услуг, стоимость предстоящей работы, права обеих сторон и их ответственность**

Не торопитесь подписывать договор: внимательно с ним ознакомьтесь. **Если возникнут сомнения- предложите юристу свои изменения и корректировки**

Проследите, чтобы была составлена спецификация или смета

В смете указываются наименование каждой услуги, их стоимость, количество

Юридическая компания не вправе **без Вашего согласия** выполнять платные дополнительные услуги. Если они были оказаны, Вы вправе их не оплачивать, а если оплатили – потребовать возврата денежных средств

В договоре **должны быть** указаны сроки начала и окончания оказания услуг

После завершения оказания услуг должен быть составлен акт выполненных работ с описанием объема. Если Вы не довольны качеством оказанных услуг или имеете иные претензии к юридической компании, то **не стоит подписывать** указанный акт

Внимание! Квалифицированный юрист знает, что разрешение имущественных споров, согласно законодательству, возможно исключительно в суде и не требует обращения в государственные органы