



ПРАВА ПАСАЖИРІВ ПОВІТРЯНИХ СУДЕН

Регламент 261/2004 поширюється на рейси, які вилітають з аеропортів ЄС (всі перевізники), а також рейси, які вилітають з країн, що не входять до ЄС, але приземляються в аеропортах ЄС (перевізники, що базуються в ЄС).

Цей Регламент застосовується до випадків, коли ваш рейс скасовано, затримується більш ніж на три години або коли вам відмовляють у посадці не з вашої вини.

СКАСУВАННЯ (Регламент 261/2004)

Якщо ваш рейс скасовано, перевізник повинен запропонувати вам вибір між поверненням коштів і зміною бронювання на пізнішу дату/час. Крім цього, перевізник повинен запропонувати вам їжу та напої (відповідно до часу затримки - коли затримка перевищує дві години), можливість здійснити два телефонних дзвінка, ночівлю (якщо це необхідно під час очікування) та транспорт з аеропорту та в аеропорт. Якщо ви понесете вищевказані витрати, можна очікувати, що перевізник їх відшкодує.

Якщо ви були повідомлені про скасування менш ніж за 14 днів до рейсу, ви також можете отримати компенсацію за затримку в прибутті до пункту призначення. Це залежить від тривалості

затримки та відстані вашої подорожі. Сума компенсації коливається від 125 до 600 євро а також обумовлено тим, що порушення не спричинені «надзвичайними обставинами». Рекомендується звернутися за консультацією до споживчих організацій, якщо з цієї причини вам відмовляють у компенсації.

ЗАТРИМКА РЕЙСУ (Регламент 261/2004 та Монреальська конвенція 1999 року)

Якщо відправлення вашого рейсу затримується **більш ніж на дві години**, перевізник повинен запропонувати допомогу так само, як і у випадку скасування рейсу.

Якщо прибуття до пункту призначення затримується **більш ніж на три години**, ви також можете мати право на компенсацію від 250 до 600 євро. Це також обумовлено тим, що порушення не викликано "надзвичайними обставинами".

ВАЖЛИВО: час затримки розраховується шляхом порівняння запланованого часу прибуття, зазначеного в підтвердженні бронювання, і фактичного часу прибуття, **тобто моменту відкриття дверей літака після приземлення.**

Крім того, згідно з Монреальською конвенцією 1999 року, пасажери можуть також вимагати відшкодування збитків, спричинених затримкою рейсу, таких як додатково проведений час в аеропорту, пропущене сполучення поза повітряним транспортом тощо. Це також обумовлено тим, що затримка не викликана причинами, які не залежать від перевізника та/або його агентів тощо.



ВІДМОВА В ПЕРЕВЕЗЕННІ (Регламент 261/2004)

Це стосується ситуацій, коли пасажир прибув до виходу на посадку **вчасно та з усіма необхідними документами** для здійснення подорожі. У більшості випадків це проблема, викликана надмірним бронюванням, що іноді трапляється.

Це **не стосується (!)** ситуацій, коли пасажиру було відмовлено у посадці через відсутність необхідних документів, таких як візи, документи Covid-19 (за необхідності), пізніе прибуття до виходу тощо.

Перевізник має такі ж обов'язки, як і у випадку скасування рейсу, єдина відмінність полягає в тому, що пасажир має право **у будь-якому випадку** на компенсацію за затримку прибуття до місця призначення.

ВАЖЛИВО: якщо ви обираєте повернення коштів, перевізник більше не має перед вами жодних зобов'язань, крім зазначеного повернення.

Слід зазначити, що термін позовної давності для таких претензій залежить від країни, з якої літак вилетів (для рейсів з ЄС) або приземлився (кваліфіковані рейси, що стартують з країн, що не входять до ЄС). У деяких випадках цей термін може бути навіть **меншим, ніж один рік**, тому рекомендується звернутися за консультацією з цього питання відразу після дати відповідного рейсу.

ПРОБЛЕМИ З БАГАЖЕМ (Монреальська конвенція 1999 р.)

У цьому законодавстві передбачено, що перевізник несе відповідальність за пошкодження, затримку або втрату **багажу**. Це має певні обмеження, оскільки перевізники, як правило, виключають відповідальність за цілий ряд речей (переважно цінності, ліки тощо), а тому категорично не рекомендується зберігати в своєму багажі такі речі, як готівка, побутова електроніка, важливі документи тощо. Деякі перевізники іноді можуть попросити вас віддати вашу ручну поклажу до вантажного відділення літака, перед цим **обов'язково вийміть вищевказані речі з багажу**.

Якщо ви помітили, що ваш багаж пошкоджений або не прибув разом із рейсом, яким прибули Ви, необхідно негайно подати заяву про це та заповнити акт про пошкодження багажу (АПБ, англ. PIR - Property Irregularity Report), перш ніж покинути транзитну зону у відповідному офісі в аеропорту. Це особливо важливо у випадку рекламації/заяви пошкодженого багажу, оскільки в іншому випадку ви не зможете довести, що пошкодження сталося саме під час цієї конкретної подорожі.

ВАЖЛИВО: заповнення АПБ **НЕДОСТАТНЬО (!)** для реєстрації вашої претензії в авіакомпанії. Вам необхідно подати претензію до перевізника в зазначені терміни:



- **сім днів** для отримання пошкодженого багажу
- **двадцять один день** з моменту доставки вашої сумки у разі затримки багажу
- **якомога швидше** для претензій щодо втраченого багажу

Багаж вважається **остаточно втраченим**, якщо авіакомпанія повідомить вас про це **або** якщо багаж не прибув протягом 21 дня з дати вашого рейсу.

У разі затримки (або остаточної втрати) багажу пасажирів можуть придбати предмети першої необхідності (основний одяг, туалетно-косметичні засоби тощо), відповідно до часу затримки доставки вашого багажу. Обов'язково зберігайте квитанції про такі покупки.

Під час висування претензій ми рекомендуємо пасажирів надати якомога більше доказів вартості вашої скарги. Тобто необхідно надати чеки про купівлю. Авіакомпанії можуть застосовувати певний ступінь амортизації.

У випадку рекамації втраченого багажу, якщо немає чеків, авіакомпанії можуть нарахувати компенсацію за допомогою різних методів, наприклад, на основі загальної ваги втраченого багажу.

Верхня межа компенсації в даний час встановлюється на **1288 спеціальних прав запозичення (СПЗ, англ. SDR - Special Drawing Rights)**, вартість яких коливається, як і будь-яка інша валюта.

ПРАВА ПАСАЖИРІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ОБМЕЖЕНОЮ РУХЛИВІСТЮ (Регламент 1107/2006)

Цей Регламент передбачає допомогу пасажирів, які є інвалідами або мають обмежену рухливість (літні люди тощо). Загалом, він встановлює правила надання допомоги таким пасажирів в аеропортах. Пасажирів з такими потребами повинні відповідно повідомити про це авіакомпанію або її агента/ів щонайменше за 48 годин до запланованого відправлення, щоб можна було вжити необхідних заходів.