

Орская транспортная прокуратура разъясняет: Когда турист может отказаться от перелета и вернуть деньги за билет?

Положения Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусматривают право потребителя на надлежащее оказание услуги, входящей в туристский продукт.

Турист как потребитель услуги вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Вынужденным отказом пассажира от перевозки может быть признан отказ в следующих случаях (ст. 108 Воздушного кодекса РФ, Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденные приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82):

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете;
- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий вышеуказанные обстоятельства.