



# Чек-лист: что делать, если рейс задержали или отменили

Из курса Учебника Т—Ж  
«Как путешествовать по России»

## Что сделать до вылета

- Изучить правила страхования и оформить страховку на случай отмены и задержки рейса. Сохранить телефон страховой компании
- Проверить статус рейса, перед тем как ехать в аэропорт

## Что делать в аэропорту, если рейс задержали или отменили

- Найти представителя авиакомпании. В зоне вылета он может быть у выхода на посадку
- Проставить в посадочный талон отметку о задержке или отмене рейса. Если не получилось — сфотографировать табло вылетов с данными о рейсе или сделать скриншот табло с сайта аэропорта
- Сохранить посадочный талон
- Решить, планируете ли лететь этим или другим рейсом, который назначит авиакомпания
- Обратиться по месту покупки билета — в авиакомпанию, на сайт-агрегатор или к туроператору. Узнать, какие варианты предлагает авиакомпания
- Если рейс задержали больше чем на 30 минут — потребовать, чтобы предоставили все, что положено по закону. Если ничего не предоставили — оплатить самостоятельно и сохранить чеки

## Что положено пассажирам при задержке рейса

- При любой задержке — бесплатное хранение багажа. Для пассажиров с детьми до семи лет — комната матери и ребенка
- От двух часов — вода
- От четырех часов — горячее питание. Затем кормят каждые шесть часов днем и каждые восемь — ночью
- От восьми часов днем или от шести ночью — бесплатный номер в гостинице и трансфер из аэропорта в отель и обратно

## Что может сделать пассажир при задержке от 30 минут или отмене рейса

- Дождаться вылета, если авиакомпания перенесла или назначила новый рейс
- Полностью вернуть деньги за билет
- Вернуть деньги за билет и купить новый у другого перевозчика. Если он дороже — потребовать, чтобы авиакомпания компенсировала разницу в стоимости

**!** Пассажиры, которые оформили страховку, могут получить выплату или компенсацию убытков по полису, если случай признают страховым. Для этого надо обратиться в страховую компанию

## После перелета вправе подать претензию к авиакомпании

Вот какие выплаты можно получить:

- Штраф — 100 ₽ за каждый час задержки рейса, но не более 50% от стоимости билета
- Компенсацию морального вреда
- Возмещение убытков. Например, если из-за задержки или отмены рейса вы не смогли попасть на оплаченную экскурсию или пропали билеты на концерт

**!** Штраф и компенсация морального вреда не положены, если в отмене или задержке рейса нет вины авиакомпании. Например, закрыли воздушное пространство и перелеты запретили или из-за непогоды лететь было опасно. А из убытков в этом случае можно компенсировать только расходы на еду, воду и гостиницу — если авиакомпания не предоставила эти услуги

