

Порядок подачи жалобы пассажиром

Письменная жалоба пассажира должна быть рассмотрена в кратчайшие сроки, но не позднее 30 дней с момента ее поступления. В случае невозможности дать исчерпывающий ответ, пассажир уведомляется о причине задержки ответа и сроке его получения.

Общий срок рассмотрения письменной жалобы пассажира не должен превышать 45 дней.

В случае получения пассажиром телесных повреждений, право на предъявление к перевозчику **иска о возмещении убытков** имеет сам потерпевший, а в случае его гибели – лицо, имеющее, в соответствии с общими нормами гражданского законодательства право на возмещение убытков.

К предъявленному перевозчику иску касательно ненадлежащей перевозки пассажира в обязательном порядке прилагается **письменная претензия пассажира** (исключение составляют иски, касающиеся гибели пассажира или получения им телесных повреждений). Претензия к перевозчику (по любым другим причинам, например, по причине задержки перевозки) может предъявляться самим пассажиром или уполномоченным им лицом не позднее, чем через 21 сутки со дня прибытия (возможно, несостоявшегося) пассажира в пункт назначения.

Претензии по поводу уничтожения, повреждения или утраты багажа

Прием пассажиром багажа без возражений в момент его получения или доставки является предположением того, что багаж был доставлен перевозчиком в надлежащем состоянии, согласно условиям договора о перевозке. В случае уничтожения или повреждения багажа, лицо, имеющее право на его получение, должно предъявить перевозчику письменную претензию немедленно либо не позднее 7 дней с момента получения багажа. В случае задержки в перевозке багажа, претензия к перевозчику должна быть предъявлена в течение 21 суток с момента, когда багаж был передан в распоряжение получателя. В случае потери багажа претензия к перевозчику должна быть предъявлена в течение двух лет либо с момента прибытия (возможно, несостоявшегося) воздушного судна в пункт назначения, либо с момента, когда перевозка прервалась.

Багаж считается утерянным, если он не обнаружен в течение 21 суток с момента, когда багаж должен был прибыть в пункт назначения. В этом случае претензия к перевозчику должна быть предъявлена в пределах установленных сроков. К ней должны быть приобщены все необходимые документы, подтверждающие права пассажира требовать возмещения: билет, квитанция на оплату багажа, отрывной талон багажной идентификационной бирки, акт о неисправности при перевозке багажа и пр. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованной стороной.