

## **Задерживают вылет: что нужно знать?**

Рейс могут перенести из-за неисправности судна, плохих погодных условий или позднего прибытия самолёта в аэропорт. В любом случае у вас есть право отказаться от полёта и вернуть деньги, даже если билет был невозвратным.

### **Можно также:**

- получить 25% МРОТ за каждый час ожидания, но не более 50% от стоимости билета;
- потребовать возмещения убытков: например, если из-за задержки вы пропустили оплаченную экскурсию или поезд. Для этого нужно обратиться к перевозчику с претензией.

Рассказываем о том, что должна сделать авиакомпания при задержке рейса.

**Если перевозчик изменил расписание**, он должен предупредить пассажиров любым доступным способом:

- по телефону;
- по электронной почте.

### **В случае задержки рейса авиакомпания обязана:**

- предоставить комнату матери и ребёнка пассажирам с детьми до 7 лет;
- организовать хранение багажа.

### **Если задержка рейса больше 2 часов:**

- предоставить прохладительные напитки;
- право бесплатно сделать 2 телефонных звонка;
- или отправить 2 сообщения по электронной почте.

### **Если задержка рейса больше 4 часов — предоставить горячее питание:**

- каждые 6 часов днём;
- каждые 8 часов ночью.

### **Если задержка рейса больше 8 часов днём или больше 6 часов ночью:**

- разместить в гостинице;
- доставить от аэропорта до гостиницы и обратно.

Необходимый справочный материал по вопросам защиты прав потребителей в сферах туристических, транспортных и гостиничных услуг (ответы на вопросы, образцы заявлений по различным ситуациям) размещен на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей по адресу: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/handbook/turist/memos>