

Вопрос: При покупке билетов по России авиакомпания не предоставила скидку 50% для ребенка до 12 лет, хотя с 10.01.2025г. все Российские авиакомпании должны предоставлять скидку детям до 12 лет по перелетам по России. Это нарушение? Куда мне обращаться?

– **Ответ:** Согласно п. 106 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, внутренняя перевозка детей в возрасте до 2 лет, являющихся гражданами РФ, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от 2 до 12 лет, являющихся гражданами РФ, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50% от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса).

– Для рассмотрения спора в досудебном порядке необходимо обратиться с письменной претензией к авиаперевозчику. Согласно ст. 126 "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. В соответствии ст.127.1 «Воздушного кодекса» перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью

электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В случае, если перевозчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, Вы можете обратиться в суд с исковым заявлением.

Вопрос: При заказе тура, турагент сообщил, что авиарейс будет чартерным. В чем разница между чартерным и регулярным авиарейсом?

– **Ответ:** Регулярный рейс - это перелёт, который выполняется крупными авиакомпаниями строго по расписанию и круглый год. Такие рейсы не зависят от загрузки борта. Организатором регулярного рейса является перевозчик (авиакомпания), он же определяет время вылета, вместимость самолета и продает билеты.

– Чартер - это нерегулярный перелет, он организован на основании запроса туроператора, который и продает билеты в составе турпакета. Постоянного графика у чартеров нет, они организуются в зависимости от сезона и популярности направления у туристов.

– Недостатки чартерных рейсов:

– - нестабильное расписание — чартеры периодически переносят, задерживают. Иногда может поменяться авиакомпания или аэропорт вылета;

– - не всегда можно зарегистрироваться онлайн, не накапливаются мили и бонусы по программе лояльности;

– - на некоторые чартеры билет можно купить только в составе путёвки.

Вопрос: Лечу на отдых за границу с маленьким ребенком. Самолет прилетает рано утром, а заселение в отель только в 14.00. Почему я должна ждать и нельзя заселиться в отель с утра?

– **Ответ:** Существуют общепринятые международные нормы заселения в отели (гостиницы). Время регистрации (заселения) устанавливается отелем. Обычно, заселение производится во второй половине дня. Выселение происходит за 2- 3 часа до заселения. Таким образом, у персонала есть время на уборку номеров. Некоторые отели могут предлагать варианты раннего заезда за дополнительную плату или при наличии свободных номеров. Если необходимо зарегистрироваться в отеле раньше, лучше связаться с отелем заранее, чтобы узнать об их правилах и наличии мест.

– В Российской Федерации данный вопрос регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Согласно п.21 настоящего Постановления заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Вопрос: После заказа и оплаты тура изменились обстоятельства - хотел бы

поменять отель и день вылета. Можно ли внести изменения в оплаченный тур?

Ответ: Внести изменения в уже оплаченный тур возможно. Лучше сделать это, чем раньше, тем лучше. Стоимость тура будет варьироваться в соответствии с изменениями. Выгоднее всего вносить изменения в тур, не меняя туроператора.

– Согласно п.п. 21-21 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 ("Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50 (обращаться в г.Иркутск).
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ,
ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.**

**Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**