Помощь и компенсация

в случае отмены, задержки, понижения класса обслуживания или отказа в посадке

Данное уведомление является обязательным в соответствии с Директивой 261/2004 Европейского Парламента и Совета Европейского Союза.

Version 5
Aktualisiert 07-2021

(RUSSIAN)
SAP3043006

ПРАВА, УПОМЯНУТЫЕ В ДАННОЙ БРОШЮРЕ, ПРИМЕНЯЮТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ:

- У Вас есть подтвержденное бронирование на этот рейс;
- Вы полностью прошли регистрацию в назначенное время или, если время было не назначено, не позднее чем за 45 минут до отправления рейса.
- Вы летите по тарифу, общедоступному непосредственно или опосредованно, или по билету, выписанному в рамках программы для постоянных пассажиров;
- Вы летите рейсом, отправляющимся из аэропорта в ЕС, или рейсом, выполняющимся авиаперевозчиком Сообщества, который отправляется из аэропорта в третьей стране с прибытием в аэропорт в ЕС, если не применяются местные правовые нормы третьей страны.

1 ОТМЕНА РЕЙСА

1.1 ПОМОЩЬ ПРИ ОТМЕНЕ РЕЙСА

Если Ваш рейс отменен, Вы можете выбрать один из следующих вариантов:

- изменить маршрут к пункту назначения на сопоставимых условиях перевозки как можно скорее, как указано перевозчиком, или с переносом на другую удобную дату, в зависимости от наличия мест; и
- получить возмещение за часть или части поездки, которые Вы не смогли осуществить, и за уже проделанную часть или части пути, если рейс является бесполезным, принимая во внимание первоначальный план рейса, а также обратный рейс к первому пункту отправления, указанному в билете (если применимо). Кроме того, Вы получите бесплатно:
- еду и напитки в соответствии со временем ожидания;
- проживание в отеле в случае, если Вы остаетесь на ночь, или проживание в дополнение к планируемому Вами изначально, если необходимо (включая транспорт);
- одну предоплаченную телефонную карточку, либо средства для совершения двух телефонных звонков (продолжительностью не более 5 минут каждый), либо для отправки 2 сообщений по факсу или 2 сообщений по электронной почте.

1.2 КОМПЕНСАЦИЯ ПРИ ОТМЕНЕ РЕЙСА

Если Вы получили уведомление об отмене рейса менее чем за 2 недели до запланированной даты отправления, Вы не можете претендовать на компенсацию, при условии, что время отправления и прибытия нового рейса находится близко ко времени отправления и прибытия первоначального рейса:

- максимум за 2 часа до отправления по расписанию и максимум через 4 часа после прибытия по расписанию, если Вы были уведомлены в период от 2 недель до 7 дней до отправления;
- максимум за 1 час до отправления по расписанию и максимум через 2 часа после прибытия по расписанию, если Вы были уведомлены менее чем за 7 дней до отправления.

Данная компенсация за отмену рейса не выдается в аэропорту. Для ее получения необходимо связаться с Отделом по работе с клиентами (см. раздел 5). Вы можете выбрать компенсацию в виде не подлежащего возврату транспортного кредитного купона или возмещаемого кредитного купона (наличными).

Суммы для не подлежащих возврату транспортных кредитных купонов приведены ниже:

A	Рейсы до 1500 км	350 евро*
B	Рейсы в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км	500 евро*
C	Рейсы, не входящие в категории A и B	800 евро*

Суммы для возмещаемого кредитного купона (наличными) приведены ниже:

A	Рейсы до 1500 км	250 евро*
B	Рейсы в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км	400 евро*
C	Рейсы, не входящие в категории A и B	600 евро*

* Данная компенсация может быть снижена на 50%, если время прибытия альтернативного рейса отстает от времени прибытия по расписанию первоначально забронированного рейса не более чем на 2 часа (рейсы категории A), 3 часа (рейсы категории B) или 4 часа (рейсы категории C).

Авиакомпания, выполняющая рейс, не обязана выплачивать компенсацию, если отмена рейса вызвана чрезвычайными обстоятельствами, которые авиакомпания не могла предвидеть, и если авиакомпания приняла все возможные меры для избежания отмены рейса.

Данная схема выплаты компенсаций основана на Регламенте ЕС 261/2004. Если пассажир вылетает из аэропорта за пределами ЕС (но направляется в пункт назначения в стране, входящей в ЕС), могут применяться местные нормативные требования и другие схемы компенсации. Для получения подробной информации, пожалуйста, обратитесь в Отдел по работе с клиентами (раздел 5).

2 ЗАДЕРЖКА РЕЙСА

2.1 ПОМОЩЬ ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА

Помощь, описанная в данном разделе, предоставляется в случае, если рейс задерживается на 2 или более часа после отправления по расписанию.
Вам будет бесплатно предложено:

- еда и/или напитки в соответствии со временем ожидания;
- проживание в отеле в случае, если Вы остаетесь на ночь, или проживание в дополнение к планируемому Вами изначально, если необходимо (включая транспорт);
- одна предоплаченная телефонная карточка, либо средства для совершения 2 телефонных звонков (продолжительностью не более 5 минут каждый), для отправки 2 сообщений по факсу или по электронной почте.

Если Вы не желаете продолжать путешествие в соответствии с первоначальным планом, когда задержка составляет 5 часов или более, Вы можете запросить возмещение за часть или части поездки, которые Вы не смогли осуществить, и за уже проделанную часть или части пути, если рейс является бесполезным, принимая во внимание первоначальный план рейса. Также Вы можете выбрать рейс назад до первой точки отправления, указанной в билете (если применимо).

2.2 КОМПЕНСАЦИЯ ПРИ ЗАДЕРЖКЕ РЕЙСА

Если Ваш рейс прибыл позже на 3 часа или более, Вы можете требовать компенсацию, кроме тех случаев, когда задержка вызвана чрезвычайными обстоятельствами, которые авиакомпания не могла предвидеть, и если авиакомпания приняла все возможные меры для избежания задержки рейса. Данная компенсация не выдается в аэропорту. Для ее получения необходимо связаться с Отделом по работе с клиентами (см. раздел 5). Вы можете выбрать компенсацию в виде не подлежащего возврату транспортного кредитного купона или возмещаемого кредитного купона (наличными).

Суммы для не подлежащих возврату транспортных кредитных купонов приведены ниже:

A	Рейсы до 1500 км	350 евро*
B	Рейсы в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км	500 евро*
C	Рейсы, не входящие в категории A и B, с задержкой более 4 часов	800 евро*

Суммы для возмещаемого кредитного купона (наличными) также приведены ниже:

A	Рейсы до 1500 км	250 евро*
B	Рейсы в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км	400 евро*
C	Рейсы, не входящие в категории A и B, с задержкой более 4 часов	600 евро*

* Данная компенсация может быть снижена на 50% для рейсов протяженностью более 3500 км, если разница между фактическим временем прибытия рейса и временем прибытия по расписанию находится в промежутке между 3 и 4 часами.

Данная схема выплаты компенсаций основана на Регламенте ЕС 261/2004. Если пассажир вылетает из аэропорта за пределами ЕС (но направляется в пункт назначения в стране, входящей в ЕС), могут применяться местные нормативные требования и другие схемы компенсации. Для получения подробной информации, пожалуйста, обратитесь в Отдел по работе с клиентами (раздел 5).

3 УСЛОВИЯ ОТКАЗА В ПОСАДКЕ

В случае если на рейс забронировано больше мест, чем имеется, авиакомпания призывает добровольцев, готовых уступить свое подтвержденное бронирование в обмен на оговоренную компенсацию в транспортных кредитных купонах. Также авиакомпания предлагает соответствующую помощь, описанную в пункте 3.1 ниже.

Если не находится достаточное количество добровольцев, и Вам отказывают в посадке против Вашей воли, Вы имеете право на помощь и компенсацию в связи с отказом в посадке при условии, что Вы вовремя прошли регистрацию. Вы не можете претендовать на это, если имеются веские основания для отказа в посадке, такие как соображения здоровья, безопасности, надежности или же отсутствие надлежащих проездных документов.

3.1 ПОМОЩЬ ПРИ ОТКАЗЕ В ПОСАДКЕ

Вы можете выбрать один из следующих вариантов:

- изменить маршрут к пункту назначения на сопоставимых условиях перевозки как можно скорее, как указано авиакомпанией, или с переносом на другую дату по Вашему желанию, в зависимости от наличия мест; и
- получить возмещение за часть или части поездки, которые Вы не смогли осуществить, и за уже проделанную часть или части пути, если рейс является бесполезным, принимая во внимание первоначальный план рейса, а также обратный рейс к первому пункту отправления, указанному в билете (если применимо).

Кроме того, Вы получите бесплатно:

- еду и напитки в соответствии со временем ожидания;
- проживание в отеле в случае, если Вы остаетесь на ночь, или проживание в дополнение к планируемому Вами изначально, если необходимо (включая транспорт);
- одна предоплаченная телефонная карточка, либо средства для совершения 2 телефонных звонков (продолжительностью не более 5 минут каждый), для отправки 2 сообщений по факсу или по электронной почте.

3.2 КОМПЕНСАЦИЯ ПРИ ОТКАЗЕ В ПОСАДКЕ

Если Вам отказали в посадке против Вашей воли, в аэропорту Вам будет предложена компенсация. Вы можете выбрать либо не подлежащей возврату транспортный кредитный купон, либо возмещаемый кредитный купон (наличными).

Суммы для не подлежащих возврату транспортных кредитных купонов приведены ниже:

A	Рейсы до 1500 км	350 евро*
B	Рейсы в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км	500 евро*
C	Рейсы, не входящие в категории A и B	800 евро*

Суммы для возмещаемого кредитного купона (наличными) также приведены ниже:

A	Рейсы до 1500 км	350 евро*
B	Рейсы в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км	500 евро*
C	Рейсы, не входящие в категории A и B	800 евро*

* Данная компенсация может быть снижена на 50%, если время прибытия альтернативного рейса отстает от времени прибытия первоначального рейса не более чем на 2 часа (рейсы категории A), 3 часа (рейсы категории B) или 4 часа (рейсы категории C).

Данная схема выплаты компенсаций основана на Регламенте ЕС 261/2004. Если пассажир вылетает из аэропорта за пределами ЕС (но направляется в пункт назначения в стране, входящей в ЕС), могут применяться местные нормативные требования и другие схемы компенсации. Для получения подробной информации, пожалуйста, обратитесь в Отдел по работе с клиентами (раздел 5).

4 ПОНИЖЕНИЕ КЛАССА ПУТЕШЕСТВИЯ

Если против Вашей воли Вам предоставили более низкий класс обслуживания, не соответствующий Вашему билету, Вы можете потребовать возмещение:

A. 30% от стоимости рейса для всех рейсов протяженностью до 1500 км или
B. 50% от стоимости рейса для всех рейсов в пределах ЕС протяженностью более 1500 км и для всех остальных рейсов протяженностью от 1500 до 3500 км, или
C. 75% от стоимости рейса для всех рейсов, не входящих в категории A или B.

5 ЗАПРОСЫ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ, ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕНСАЦИИ ЗА ЗАДЕРЖКУ И ОТМЕНУ РЕЙСА И ИНЫЕ ЗАПРОСЫ

Как указано выше, если Вы не желаете следовать первоначальным планам поездки вследствие того, что:

- рейс отменен, или
- рейс задержан минимум на 5 часов, или
- Вам было отказано в посадке против Вашей воли,

Вы можете требовать возмещение за часть или части поездки, которые Вы не смогли осуществить, и за уже проделанную часть или части пути, если рейс является бесполезным, принимая во внимание первоначальный план рейса.

Все запросы на возмещение и требования компенсаций необходимо направлять перевозчику, который фактически выполнил рейс, либо должен был его выполнить.

Если Вы хотите связаться с Air France или KLM по вопросу возмещения, компенсации или с иным запросом, пожалуйста, обращайтесь в местный отдел по работе с клиентами Air France или KLM (желательно по электронной почте). Контактные данные можно найти на веб-сайте www.airfrance.com или www.klm.com.

6 УПОЛНОМОЧЕННЫЕ НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ

Каждое государство-член ЕС имеет уполномоченный орган, отвечающий за выполнение правил предоставления компенсации и помощи, как указано в этом уведомлении.

Контактные данные:
http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Если Вы желаете запросить компенсацию за проблемы, связанные с Вашим рейсом, не оплачивая сбор за рассмотрение заявки третьей стороной, Европейская комиссия рекомендует Вам связываться напрямую с перевозчиком и не обращаться в агентство по претензиям. (Контактные данные указаны на веб-сайте авиакомпании, выполняющей рейс).