**Какую ответственность несет авиакомпания перед пассажирами в случае возникновения проблем с перелетом?**

В соответствии с Воздушным кодексом РФ и Федеральными авиационными правилами, при задержке авиарейса авиакомпания несет ответственность перед пассажирами.

Все пассажиры имеют право на организацию авиакомпанией хранения их багажа и своевременную загрузку на борт самолета. Доступ в комнату матери и ребенка всем пассажирам, путешествующими с детьми, младше 7 лет. Комната должна находиться в здании аэропорта вылета.

Если задержка рейса 2 и более часов, пассажирам предоставляются прохладительные напитки. Также компания обязана дать возможность пассажирам совершить 2 телефонных звонка или отправить 2 сообщения по электронной почте.

При задержке рейса более, чем на 4 часа, авиакомпания обязана предоставить пассажирам горячее питание. Чаще всего, компания выдает талоны на питание в кафе и бистро, расположенных в здании аэропорта. Горячее питание предоставляется пассажирам каждые 8 часов в ночное время и каждые 6 часов в дневное время суток.

Если рейс задержан более, чем на 6часов в ночное время и на 8 часов в дневное время суток, компания размещает пассажиров в гостинице. Причет трансфер до гостиницы и обратно также осуществляется за счет авиакомпании.

Если пассажир недоволен качеством питания или размещения в гостинице, он может отказаться от предложенного и самостоятельно оплатить обед или номер в отеле, которые он считает приемлемыми. В такой ситуации у него сохраняется право требовать возмещения этих расходов в авиакомпании. Для этого пассажиру нужно составить заявление, приложить к нему копии документов, подтверждающих его расходы в аэропорту и отправить их в офис авиакомпании. Надо отметить, что при выборе питания и размещения следует все-таки исходить из принципов разумности и понимать, что компенсировать обед в мишленовском ресторане или ночь в президентском люксе пятизвездочного отеля авиакомпания, скорее всего, откажется.

Если авиакомпания не может оперативно разрешить ситуацию с задержкой рейса и предлагает пассажирам лететь рейсом другой авиакомпании, затраты на новые билеты также должна нести авиакомпания. Если пассажир не может ждать, когда авиакомпания примет решение о возобновлении полетов, он имеет право приобрести билет по нужному ему маршруту в другой авиакомпании самостоятельно, потребовав в дальнейшем от стороны, неисполнившей обязательства по перевозке, компенсации.

Если авиакомпания отменяет рейс, она обязана возместить пассажирам стоимость авиабилета на этот рейс в полном объеме.

Важно помнить, что авиакомпания освобождается от компенсаций стоимости авиабилета, если задержка или отмена рейса произошла из-за наступления стихийного бедствия, военных действий, погодных условий, отмены или запрета рейсов компетентными органами, угрозы жизни и здоровью пассажиров при выполнении рейсов. При этом авиакомпания обязана создать своим пассажирам условия комфортного ожидания вылета рейса, перечисленные выше.

В иных случаях – неисправность борта, нехватка самолетов, изменение в расписании, - авиакомпания несет ответственность перед пассажиром в установленном законом порядке.