

В соответствии со статьей 118 Воздушного кодекса Российской Федерации, авиаперевозчик при внутренних перевозках несет ответственность:

1) за сохранность ручной клади, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) ручной клади произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.

2) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи грузополучателю или до передачи их согласно установленным правилам другому гражданину или юридическому лицу в случае, если не докажет, что им были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять.

3) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленно действий (бездействия) перевозчика или произошли не во время воздушной перевозки.

При международных воздушных перевозках авиаперевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза и ручной клади в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

Если багаж пассажира утерян, то перевозчик обязан принять меры по розыску зарегистрированного багажа, в том числе направить соответствующие запросы в аэропорт отправления о наличии багажа, в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно, о досылке багажа в случае его обнаружения.

При повреждении, неисправности багажа пассажир в аэропорту по месту прибытия должен обратиться к персоналу за специальными стойками «Потерянные и найденные» рядом с зоной выдачи для оформления коммерческого акта. Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности перевозчика, в соответствии с п.1 ст.124 Воздушного кодекса РФ.

Пассажир должен обратиться к авиаперевозчику с письменной претензией, составленной в 2 экземплярах. Один экземпляр претензии передается перевозчику, на втором экземпляре представитель перевозчика ставит отметку о принятии.

Для оформления документов на утерянный багаж, требуется: авиабилет, багажная квитанция, посадочный талон, отрывной талон багажной бирки, документ удостоверяющий личность.

Если в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, он не найден, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Согласно статье 119 Воздушного кодекса Российской Федерации за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, перевозчик несет ответственность в следующих размерах:

- при перевозке с объявлением ценности, — в размере объявленной ценности;
- при перевозке без объявления ценности, — в размере не более 600 рублей за килограмм веса багажа или груза;
- за утрату, недостачу или повреждение вещей, находящихся при пассажире, в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления — в размере не более чем 11 000 рублей.

Стоимость багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, определяется исходя из цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при ее отсутствии исходя из средней цены на аналогичный товар, существовавшей в том месте, в котором груз подлежал выдаче, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

За утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозчик несет ответственность в размере

стоимости этих средств.

Если багаж найден, то перевозчик должен обеспечить его доставку в аэропорт, указанный пассажиром, по указанному им адресу бесплатно.

Если багаж поврежден, необходимо обратиться к агенту по обслуживанию или представителю авиакомпании и составить претензию, в которой описать, что именно повреждено, и представить стоимость утраченного имущества. В случае неудовлетворения требований в добровольном порядке, необходимо подать исковое заявление в суд.

Уважаемые потребители, знайте и смелее отстаивайте свои права. Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай находится по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 64241, 63622.