

# Права пассажиров

В соответствии с положениями Европейского регламента № 261/2004 (Европейский парламент / Совет Европейского Союза)

Права, описанные в данном документе, распространяются на пассажиров при следующих условиях:

- наличие подтвержденной брони на рейс;
- прохождение регистрации на рейс и прибытие к стойке регистрации не позднее указанного Времени окончания регистрации или, если Время окончания регистрации не указано, не позднее, чем за 45 минут до запланированного времени вылета рейса;
- наличие билета, приобретенного по публичному тарифу или по программе лояльности;
- вылет из аэропорта, расположенного на территории Европейского Союза (ЕС).

**Внимание:** если вы вылетаете из аэропорта, расположенного в третьей стране (не являющейся членом ЕС), правила, изложенные в настоящем документе, действуют только в случае, если вы следуете рейсом авиакомпании страны-члена Европейского Союза в аэропорт в Европейском Союзе, и если в отношении вылета из этой третьей страны не действуют какие-либо местные правила.

## 1. Отмена рейса

### 1.1. Помощь в случае отмены рейса

В случае отмены рейса вы можете выбрать один из следующих вариантов:

- продолжить путешествие до конечного пункта назначения при первой же возможности на аналогичном транспорте, предложенном перевозчиком, или в более позднюю дату по своему усмотрению в зависимости от наличия мест;
- получить возмещение стоимости неиспользованных и уже использованных участков маршрута, если вы решили прекратить путешествие и вернуться в пункт отправления, указанный в билете.

Кроме того, вы имеете право на бесплатное предоставление следующих услуг:

- питание и/или напитки в зависимости от времени ожидания;
- проживание в гостинице (включая трансфер из/в аэропорт) в случае необходимости;

- предоставление предоплаченной телефонной карты (или возмещение стоимости двух телефонных звонков продолжительностью не более 5 минут или двух факсов/электронных писем по запросу).

## 1.2. Компенсация в случае отмены рейса

В случае отмены рейса вы имеете право на компенсацию, за исключением следующих случаев:

- отмена рейса произошла по причине чрезвычайных обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить, несмотря на принятие всех разумных мер;
- вы были проинформированы об отмене рейса не менее чем за 14 дней до запланированного времени вылета;
- вы были проинформированы об отмене рейса в период от 14 до 7 дней до запланированного времени вылета, и вам был предложен альтернативный маршрут с вылетом не более чем на 2 часа раньше запланированного времени и прибытием в конечный пункт назначения не более чем на 4 часа позже запланированного времени;
- вы были проинформированы об отмене рейса менее чем за 7 дней до запланированного времени вылета, и вам был предложен альтернативный маршрут с вылетом не более чем на 1 час раньше запланированного времени и прибытием в конечный пункт назначения не более чем на 2 часа позже запланированного времени.

Компенсация не выплачивается в аэропорту; для ее получения необходимо обратиться в нашу службу обслуживания клиентов (см. пункт 5). Вы можете выбрать компенсацию в виде невозвратного ваучера на авиаперелет или денежную компенсацию.

Размер компенсации в виде ваучера (не подлежит возврату):

- А - Рейсы протяженностью до 1500 км: 350 евро\*
- В - Рейсы протяженностью более 1500 км внутри ЕС и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км: 500 евро\*
- С - Все остальные рейсы: 800 евро\*

Размер денежной компенсации:

- А - Рейсы протяженностью до 1500 км: 250 евро\*
- В - Рейсы протяженностью более 1500 км внутри ЕС и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км: 400 евро\*
- С - Все остальные рейсы: 600 евро\*

*\*Размер компенсации может быть уменьшен на 50%, если время прибытия рейса-замены превышает запланированное время прибытия исходного рейса не более чем на 2 часа (А), 3 часа (В) или 4 часа (С).*

Данная схема компенсации основана на Регламенте ЕС № 261/2004. Если ваш рейс вылетает из аэропорта, расположенного вне территории Европейского союза (но конечный пункт назначения находится в пределах Европейского союза), то могут применяться местные правила и другие схемы компенсации. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, свяжитесь со службой обслуживания клиентов (см. пункт 5).

## **2. Задержка рейса**

### **2.1 Сервис в случае задержки рейса**

В случае задержки рейса более чем на 2 часа по сравнению с первоначально планировавшимся временем вылета мы предоставляем:

- питание или закуски и (или) напитки в зависимости от времени ожидания;
- размещение (включая трансфер), если этого требует время ожидания;
- возможность сделать два телефонных звонка или написать два электронных письма
- кроме ситуаций, когда это может еще больше задержать вылет рейса.

Если рейс задержан не менее чем на 5 часов и вы не хотите продолжать путешествие, вы можете бесплатно получить компенсацию за неосуществленный (-ые) и осуществленный (-ые) отрезок (отрезки) маршрута, либо, при необходимости и с нашей помощью, вылететь в пункт первоначального вылета, указанный в вашем билете.

### **2.2. Компенсация в случае задержки рейса**

В случае задержки прибытия рейса в конечный пункт назначения более чем на 3 часа вы имеете право на компенсацию, за исключением случаев, когда задержка вызвана чрезвычайными обстоятельствами, которые перевозчик не мог предвидеть и предотвратить, несмотря на принятие всех разумных мер.

Компенсация не выплачивается в аэропорту; для ее получения необходимо обратиться в нашу службу обслуживания клиентов (см. пункт 5). Вы можете выбрать компенсацию в виде невозвратного ваучера на авиаперелет или денежную компенсацию.

Размер компенсации в виде ваучера (не подлежит возврату):

- А - Рейсы протяженностью до 1 500 км: 350 евро\*
- В - Рейсы протяженностью более 1500 км внутри ЕС и все остальные рейсы протяженностью от 1500 до 3500 км: 500 евро\*
- С - Все остальные рейсы: 800 евро\*

Размер денежной компенсации:

- А - Рейсы протяженностью до 1500 км: 250 евро\*
- В - Рейсы протяженностью более 1500 км внутри ЕС и все остальные рейсы протяженностью от 1500 км до 3500 км: 400 евро\*

- С - Все остальные рейсы: 600 евро\*

*\*Размер компенсации может быть уменьшен на 50% для рейсов протяженностью 3500 км и более, если время прибытия рейса превышает запланированное время прибытия исходного рейса на 3-4 часа.*

Данная схема компенсации основана на Регламенте ЕС № 261/2004. Если ваш рейс вылетает из аэропорта, расположенного вне территории Европейского союза (но конечный пункт назначения находится в пределах Европейского союза), то могут применяться местные правила и другие схемы компенсации. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, свяжитесь со службой обслуживания клиентов (см. пункт 5).

### **3. Отказ в посадке на борт самолета**

В случае овербукинга добровольцам из числа пассажиров будет предложено обменять свои подтвержденные места на возмещение в форме компенсационного купона. Air France/KLM также окажет соответствующую помощь таким пассажирам (см. п. 3.1 ниже).

Если AIR FRANCE/KLM отказывает в посадке пассажира на рейс, сотрудники авиакомпании обратятся к пассажирам, которые добровольно согласятся обменять свои подтвержденные места на компенсацию в договорном порядке в виде сертификата на компенсацию. AIR FRANCE/KLM также окажет соответствующую помощь таким пассажирам (см. п. 3.1. ниже).

Если число пассажиров, добровольно согласившихся на такой обмен, недостаточно, и вам отказали в посадке на борт самолета против вашей воли, вам будет оказана помощь и назначена компенсация при условии соблюдения правил явки на посадку, изложенных выше. Вы не сможете воспользоваться этой помощью и компенсацией, если вам отказали в посадке на борт самолета по причинам санитарного характера, по соображениям безопасности, либо ввиду неправильно оформленных документов.

#### **3.1. Помощь в случае отказа в посадке на борт самолета**

Если вам отказали в посадке на борт самолета, вы можете выбрать один из следующих вариантов:

- продолжить путешествие до пункта назначения при первой возможности в соответствии с аналогичными условиями перевозки, указанными перевозчиком, либо в один из последующих дней на ваше усмотрение при условии наличия свободных мест; либо
- получить компенсацию за неосуществленный (-ые) и осуществленный (-ые) отрезок (отрезки) маршрута, если вы решите не продолжать путешествие и вернуться в пункт вылета, указанный в вашем билете.

В дополнение к компенсации, в случае отказа в посадке, вам бесплатно предоставляются следующие услуги:

- питание и/или напитки в зависимости от времени ожидания;
- проживание в гостинице (включая трансфер из/в аэропорт) в случае необходимости;
- предоставление prepaid телефонной карты (или возмещение стоимости двух телефонных звонков продолжительностью не более 5 минут или двух факсов/электронных писем по запросу).

### **3.2. Компенсация в случае отказа в посадке на борт самолета**

Если вам отказали в посадке, вы имеете право на компенсацию, за исключением случаев, когда отказ в посадке связан с соображениями охраны здоровья, безопасности или ненадлежащими документами, удостоверяющими личность. Компенсация выплачивается в аэропорту. Вы можете выбрать компенсацию в виде невозвратного ваучера на авиаперелет или денежную компенсацию. Размер компенсации в виде ваучера (не подлежит возврату):

- А - Рейсы протяженностью до 1500 км: 350 евро\*
- В - Рейсы протяженностью более 1500 км внутри ЕС и все остальные рейсы протяженностью от 1500 км до 3500 км: 500 евро\*
- С - Все остальные рейсы: 800 евро\*

Размер денежной компенсации:

А - Рейсы протяженностью до 1500 км: 250 евро\*

В - Рейсы протяженностью более 1500 км внутри ЕС и все остальные рейсы протяженностью от 1500 км до 3500 км: 400 евро\*

С - Все остальные рейсы: 600 евро\*

*\* Размер компенсации может быть уменьшен на 50%, если время прибытия рейса-замены превышает запланированное время прибытия исходного рейса не более чем на 2 часа (А), 3 часа (В) или 4 часа (С).*

Данная схема компенсации основана на Регламенте ЕС № 261/2004. Если ваш рейс вылетает из аэропорта, расположенного вне территории Европейского союза (но конечный пункт назначения находится в пределах Европейского союза), то могут применяться местные правила и другие схемы компенсации. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, свяжитесь со службой обслуживания клиентов (см. пункт 5).

### **4. Понижение класса обслуживания**

Если вас пересадили против вашей воли в салон класса ниже, чем указано в вашем билете, вы можете потребовать компенсацию в размере:

- 30% от стоимости билета для рейсов на расстояние не более 1500 км или
- 50% от стоимости билета для рейсов на расстояние более 1500 км внутри ЕС и для любых других рейсов на расстояние от 1500 до 3500 км или
- 75% от стоимости билета на любой другой рейс.

## 5. Запросы возврата средств и компенсации в случае отмены или задержки рейса; другие запросы

Как указано выше, если вы решили не продолжать свое путешествие по следующим причинам:

- отмена рейса;
- задержка рейса более чем на 5 часов;
- отказ в посадке,

Вы можете потребовать возмещения стоимости неиспользованных и уже использованных участков маршрута. Для этого обратитесь в нашу службу обслуживания клиентов, контактные данные которой указаны в разделе "[Связаться с нами](#)" на нашем сайте.

Запросы на возмещение и компенсацию должны быть направлены авиаперевозчику, который выполнял или должен был выполнить данный рейс.

Если вы хотите связаться с Air France/KLM по поводу запроса на возмещение, хотите подать претензию, связанную с компенсацией или у вас есть другие вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нашей службой обслуживания клиентов, контактные данные которой указаны в разделе "[Связаться с нами](#)" на нашем сайте.

## 6. Компетентные административные органы

В каждом государстве-члене Европейского Союза действует специальный орган, в задачи которого входит применение правил в отношении помощи и компенсаций, предусмотренных для нештатных ситуаций, упомянутых в настоящем документе. Информацию об этих органах можно получить по адресу:

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

Тем не менее, мы рекомендуем в первую очередь связываться со службой послепродажного обслуживания авиакомпании, которая фактически выполняла ваш рейс, с которым связана нештатная ситуация (контактная информация имеется на сайте авиакомпании).

Если вы хотите подать претензию и получить компенсацию в случае нарушений без оплаты расходов на обработку в пользу третьих лиц, Европейская комиссия рекомендует пассажирам обращаться непосредственно к перевозчику, **не обращаясь** в орган, принимающий претензии. Контактная информация имеется на сайте авиакомпании, выполнявшей рейс.

[Заполнить форму](#)

Обновлено в сентябре 2024 года