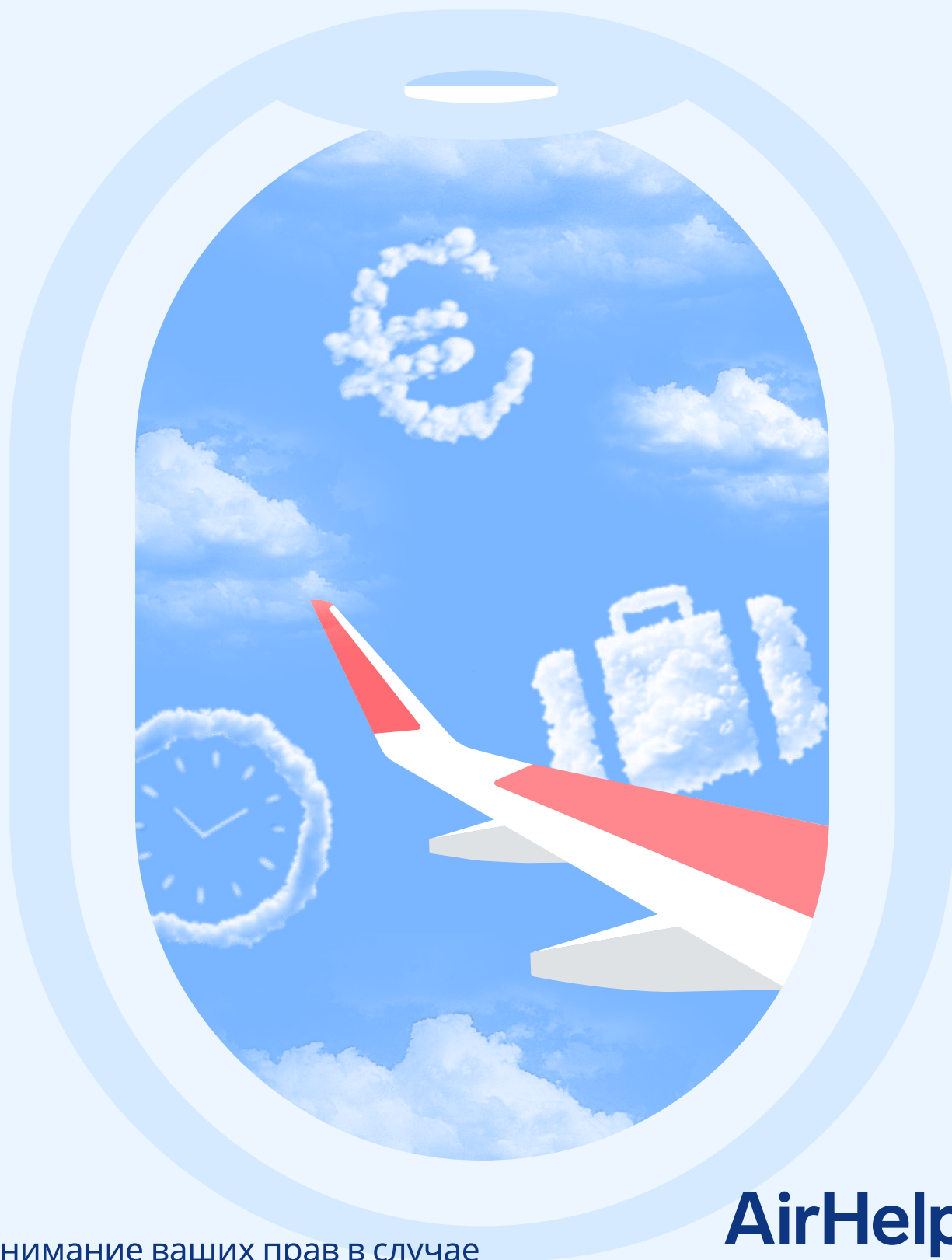


Ваш справочник по правам авиапассажиров

Выпуск 2025 года



Понимание ваших прав в случае задержки или отмены рейса.

AirHelp

№1 по авиакомпенсациям

Содержание

	Ваши права в случае задержки рейса	3
	На что вы имеете право	4
	Компенсация в разных странах мира	5
	Что нужно для подачи заявки на компенсацию	6
	Почему AirHelp?	7
	Компенсация, возврат средств и возмещение расходов	8
	В случае каких забастовок у вас есть право на компенсацию?	9
	Компенсация за утерю или повреждение багажа	10
	Права людей с ограниченными возможностями или дополнительными потребностями	11
	Знакомство с AirHelp+	12
	Подробно о международных нормативно-правовых актах	13



Ваш рейс задержан или отменен

Каковы ваши права? На какую компенсацию вы можете рассчитывать?

Еда и напитки



После нескольких часов задержки

Проживание



Если вы задерживаетесь на ночь

Альтернативный рейс



Если вы всё еще желаете путешествовать

До 600 евро компенсации



Если срыв рейса произошел по вине авиакомпании

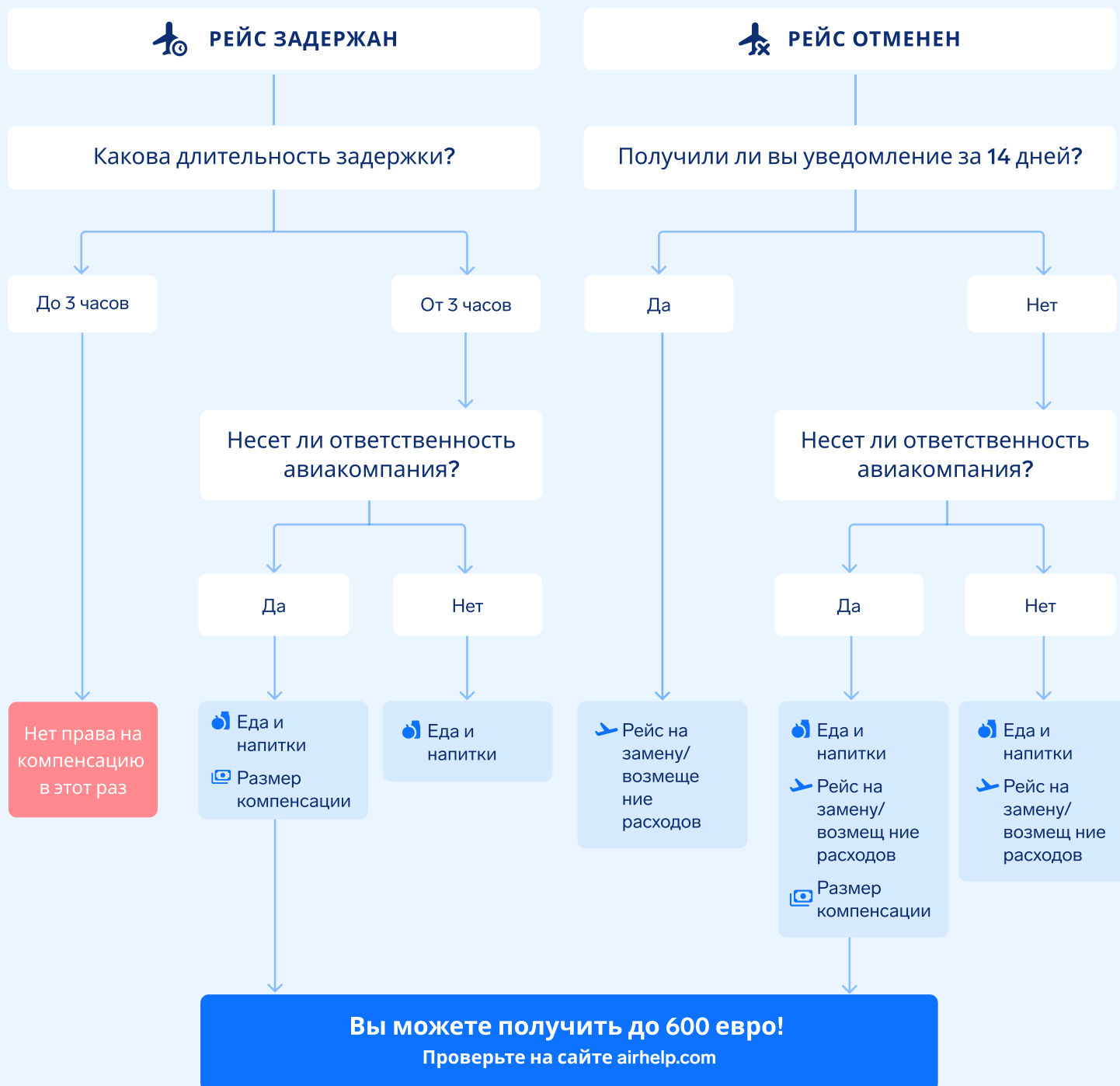


Всегда обращайтесь за помощью и информацией в авиакомпанию



На что вы имеете право

Обзор вашей компенсации в соответствии с европейским законодательством.



Вы также можете получить компенсацию по причине **овербукинга** и **забастовок**. А если вы путешествуете с другими людьми — **друзьями, коллегами или детьми** — они тоже имеют право на компенсацию!



Компенсация в разных странах мира

Сумма, которую авиакомпания должна вам выплатить, зависит от нескольких факторов.

Куда вы летите и откуда

Насколько существенна задержка

Несет ли авиакомпания ответственность

Насколько качественно вас уведомляют

Какие права авиапассажиров распространятся на ваш рейс

Основные нормативно-правовые акты, предусматривающие компенсацию

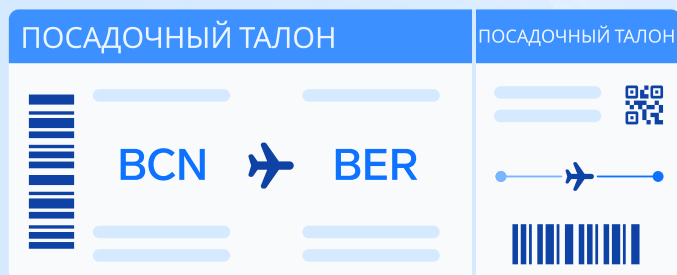


Мы боремся за совершенствование нормативно-правовых актов по всему миру



Что нужно для подачи заявки на компенсацию

Необходимые документы



☒ Посадочный талон

Сохраните свой посадочный талон (и другие посадочные талоны на альтернативные рейсы).

☒ Подтверждение бронирования

Сохраните электронное письмо или квитанцию о бронировании в качестве доказательства бронирования.

Дополнительные действия в поддержку вашей заявки

☒ Узнайте причину срыва рейса

☒ Сохраняйте чеки на дополнительные расходы

☒ Запишите окончательное время прилета

☒ Сохраните все электронные письма и уведомления от авиакомпании

☒ (Сделайте снимок табло с информацией о рейсе



Авиакомпании могут предложить вам ваучеры или воздушные мили вместо денежной компенсации.

Не принимайте ваучеры, пока не убедитесь, что сделка справедлива.



Почему AirHelp?

Подача заявки с помощью AirHelp — это просто и избавит вас от лишних хлопот.

Как это работает

1

Оформите заявку
в течение
2 минут

Мы позаботимся о том,
чтобы все прошло
быстро, легко и
безопасно.

2

Мы решаем все
вопросы

Мы создадим убедительную
доказательную базу и
проведем переговоры с
авиакомпанией вместо вас.

3

Вы выигрываете
компенсацию

Авиакомпания платит
нам, а мы переводим
деньги прямо на ваш
счет.

😊 Мы получаем оплату только если вы получите компенсацию

Наша стандартная плата в размере 35 % вычитается только из
суммы выигранной вами компенсации **и никогда не взимается**
из ваших личных средств.



Компенсация, возврат средств и возмещение расходов



Размер компенсации

Деньги, выплачиваемые в качестве компенсации за проблемы или неудобства в ходе перелета. Вы можете проверить свою сумму компенсации на сайте airhelp.com.



Возврат средств

Деньги, которые вы получите за авиабилет, который вы оплатили, но не использовали. Если вы все еще хотите лететь, вы можете пересесть на альтернативный рейс. Свяжитесь с авиакомпанией напрямую для получения возмещения расходов.



Возмещение расходов

Деньги, выплачиваемые за все основные расходы, понесенные в связи со срывом рейса. Сюда входят продукты питания, одежда, лекарства и другие предметы первой необходимости.



Компенсация расходов и возврат средств — это не одно и то же. **Иногда вы имеете право и на то, и на другое!**



В случае каких забастовок у вас есть право на компенсацию?

В зависимости от причины забастовки вы можете как иметь, так и не иметь права на получение компенсации. Вот перечень всех возможных причин.

Есть право

Забастовки пилотов



Забастовки экипажей самолетов



Забастовки бортинженеров



Забастовки сотрудников авиакомпании



Забастовки служб безопасности аэропортов или пограничных служб



Забастовки работников багажного отделения



Забастовки авиадиспетчеров



Забастовки лиц, не являющихся сотрудниками авиакомпании



Нет права



Компенсация за утерю или повреждение багажа

Вы можете получить до

1900 евро

Авиакомпания, как правило, обязана решить вопрос в соответствии с Монреальской конвенцией, которая признана более чем 140 странами.

Что подлежит возмещению?



Повреждение багажа

Авиакомпании обязаны осуществить ремонт, замену или оплатить ущерб. Подайте заявку в течение 7 дней.



Задержка выдачи

Получите возмещение основных расходов. Подайте заявку в течение 21 дня.



Утеря багажа

Получите компенсацию за содержимое. Подайте заявку в течение 2 лет.

Что делать

- 1 Немедленно сообщите** о проблеме на стойку регистрации багажа.
- 2 Получите Акт о неисправностях при перевозке багажа (PIR)** — это очень важно, поэтому не покидайте аэропорт без него.
- 3 Сохраните все чеки** на товары, которые вы приобрели из-за задержки багажа.





Права авиапассажиров для людей с ограниченными возможностями или дополнительными потребностями



Ваши права защищены законами, которые отличаются в разных странах, но направлены на то, чтобы вы могли путешествовать с легкостью и достоинством.

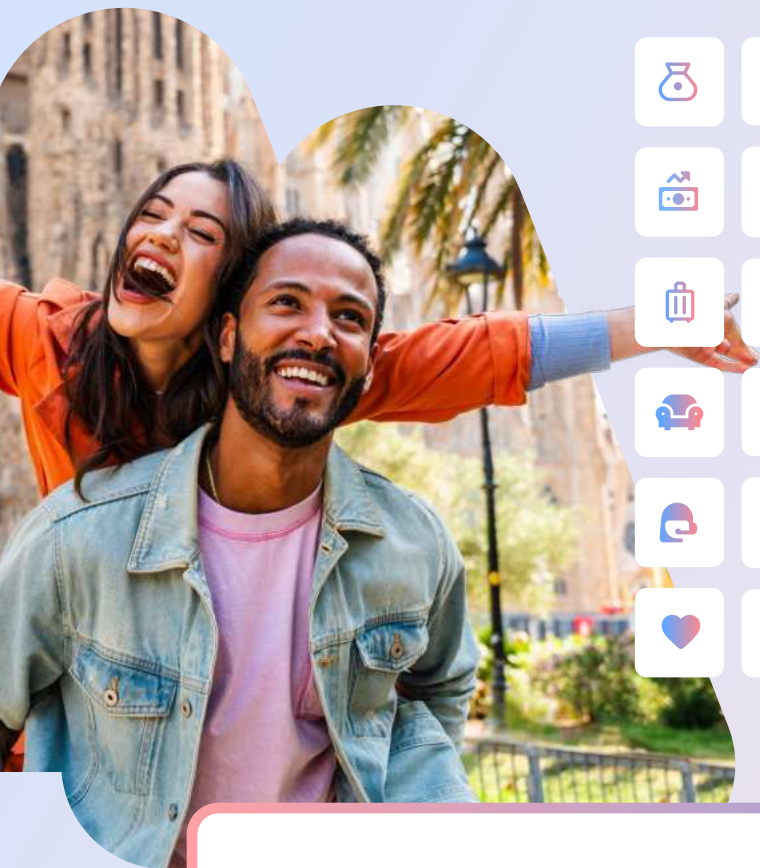
Некоторые законы устанавливают стандарты доступности в аэропортах и самолетах, другие гарантируют ваше право на помощь, необходимую для путешествия.

Как правило, законы предоставляют право на специальную помощь, будь то инвалидное кресло или другие виды помощи в передвижении, или встреча авиапассажиров с собаками-компаньонами.

Свяжитесь с авиакомпанией или аэропортом заблаговременно до вылета и попросите организовать для вас специальную помощь.

Подробнее на сайте airhelp.com

Расслабьтесь. AirHelp+ защитит ваши будущие перелеты.



Получите компенсацию в размере до 600 евро без платы за услуги



Быстрые страховые выплаты в размере 100 евро за сорванные рейсы



Быстрые страховые выплаты в размере 100 евро за потерю или задержку выдачи багажа



Зал ожидания повышенной комфортности при задержке рейса более 1 часа



Специализированная круглосуточная поддержка



Отличные скидки и удобства в путешествии

- ✓ Путешествуете по всему миру? Защитите 9 перелетов с помощью программы **AirHelp+ Pro**
- ✓ Нравится обычный отпуск? Защитите 3 перелёта с помощью программы **AirHelp+ Smart**



Более 9 миллионов пассажиров выбрали полеты с AirHelp+. Присоединитесь к ним сегодня.

Присоединяйтесь



Подробно о международных нормативно-правовых актах

Хотите узнать подробности? Ознакомьтесь с нормативно-правовыми актами, которые защищают ваши рейсы.



Европа, регламент ЕС №261

Регламент (ЕС) № 261/2004 Европейского парламента и Совета Европы

Вы можете получить компенсацию до 600 евро за рейсы в страны ЕС, из стран ЕС и внутри них



Задержки рейсов

От 3 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга



Изменения расписания

Менее чем за 14 дней



Упущенные стыковки

3-часовая задержка по прибытии

Компенсация не предоставляется в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс, отмены рейса или пропущенной пересадки.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах



Два телефонных звонка или электронных письма



Еда и напитки через несколько часов



До 520 фунтов стерлингов за рейсы в Великобританию, из Великобритании и внутри страны



Задержки рейсов

От 3 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга



Упущенные стыковки

3-часовая задержка по прибытии

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс, отмены рейса или пропущенной пересадки.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах



Два телефонных звонка или электронных письма



Еда и напитки через несколько часов



Законы США

Защита прав потребителей авиации Министерства транспорта США

Компенсация за рейсы в США, из США и внутри страны



Отказ в посадке на рейс

Менее чем за 14 дней

До 2150 долларов США



Багаж

До 4700 долларов США

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс, отмены и значительных изменений рейса, включая задержки.



Задержка самолета на взлётно-посадочной полосе

Пассажиры, ожидающие на борту самолета более 2 часов, должны иметь свободный доступ к туалету, медицинской помощи, еде и напиткам, а также право на высадку, если нет причин для отказа, через 3 часа в случае внутренних рейсов и через 4 часа в случае международных рейсов.



Дальнейшая помощь

Авиакомпании могут оказывать помощь пассажирам, ожидающим рейса, однако федеральное законодательство не обязывает их это делать.

Компенсация за рейсы в Канаду, из Канады и внутри страны



Задержки рейсов

От 3 часов

До 1000 канадских долларов



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга

До 2400 канадских долларов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней

До 1000 канадских долларов



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 2800 канадских долларов

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс

Во всех случаях отказа в посадке на рейс, отмены рейса или задержки более чем на 3 часа. **Возврат** средств возможен только в определенных ситуациях.



Задержка самолета на взлётно-посадочной полосе

Пассажиры должны иметь доступ к туалету, звонкам, еде и напиткам во время ожидания на борту. По истечении 3 часов им должны разрешить покинуть самолёт, если нет веских причин для того, чтобы они продолжали находиться в самолёте.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь*



Телефонный звонок или доступ к Wi-Fi для пользования электронной почтой через 2 часа*



Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах

Плюс обновление статуса рейсов каждые 30 минут.



Дети до 14 лет должны бесплатно размещаться рядом с родителем или опекуном



Еда и напитки через 2 часа*

* Авиакомпании не обязаны предоставлять проживание, если срыв рейса произошел по не зависящим от них причинам, в целях обеспечения безопасности или если они предупредили вас за 12 часов до срыва.



Положение про права пассажиров SHY в Турции

Положение про права пассажиров (SHY PASSENGER)

До 600 евро компенсации* за все рейсы в Турцию, из Турции и внутри страны



Задержки рейсов

От 3 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс, отмены рейса или пропущенной пересадки.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах

Отказ в посадке на рейс или отмена рейса должны быть подтверждены в письменном виде.



Изменения пунктов назначения

Авиакомпании обязаны доставлять пассажиров в пункт назначения.



Еда и напитки через несколько часов



Два телефонных звонка или электронных письма

* Компенсация может выплачиваться в евро или турецких лирах



Китай

Положения об управлении регулярностью полётов

Компенсация за рейсы внутри Китая, из него или с остановкой в стране



Задержки рейсов

От 4 часов

До 200 юаней*



Задержки рейсов

От 8 часов

До 400 юаней*

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



**Проживание, требуемое
регулируемыми
авиакомпаниями****



**Изменения в статусе рейса
должны быть доведены до
сведения пассажиров в течение
30 минут**



**Еда и напитки, требуемые
регулируемыми
авиакомпаниями****



**Задержка самолета на взлётно-
посадочной полосе**

У пассажиров должен быть доступ к туалету, а также к еде и воде по истечении 2 часов, и право покинуть самолет по истечении 3 часов.

* Суммы и условия устанавливаются отдельными авиакомпаниями и могут отличаться. Некоторые авиакомпании не предлагают компенсацию.

** На международных рейсах: авиакомпании помогут пассажирам найти еду и жилье, но платить за это они будут только в том случае, если срыв рейса произошел по вине авиакомпании.



Ваша компенсация за все рейсы в Индию, из Индии и внутри страны



Отмена рейсов

Менее чем за 24 часа

До 10 000 индийских рупий



Отказ в посадке на рейс

При задержке более чем на час по причине овербукинга

До 20 000 индийских рупий



Упущенные стыковки

До 10 000 индийских рупий



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 20 000 индийских рупий

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отмены рейса, отказа в посадке на рейс или задержки более чем на 6 часов.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Еда и напитки через 2 часа

Только в случае ожидания пассажира в аэропорту.



Бразилия ANAC 400

Национальное агентство гражданской авиации Бразилии. Постановление № 400

До 10 000 реалов* за рейсы в Бразилию, из Бразилии и внутри страны



Задержки рейсов

От 2 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 72 часа



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга



Изменения расписания

Менее чем за 72 часа



Упущенные стыковки

2-часовая задержка по прибытии



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

* Не указанные в законе суммы, которые, по нашим данным, пассажиры могут требовать в соответствии с Кодексом прав потребителей Бразилии.

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отмены рейса, отказа в посадке на рейс, изменения в расписании, пропущенной пересадки или задержки более чем на 4 часа.



Проживание при задержке рейса на ночь



Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах

Плюс обновление рейсов каждые 30 минут.



Звонки или электронные письма через 1 час



Еда и напитки через 2 часа

Закон о гражданской авиации Мексики (Mexico Ley de Aviación Civil)

Федеральный закон «О защите прав потребителей» (Ley Federal de Protección al Consumidor)

Получите компенсацию в размере не менее 25 % от стоимости билета на рейсы в Мексику, из нее и внутри страны



Задержки рейсов

От 4 часов



Отмена рейсов



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга



Упущенные стыковки

4-часовая задержка по прибытии, как итог

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс, отмены и задержки рейса более чем на 4 часа.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Пассажиры должны быть быстро проинформированы об изменениях маршрута



Телефонные звонки и электронные письма при любых задержках



Еда и напитки через 1 час



PRPR в Саудовской Аравии

Постановление о защите прав пассажиров Главного управления гражданской авиации

Ваша компенсация за рейсы в Саудовскую Аравию, из Саудовской Аравии и внутри страны



Задержки рейсов

От 3 часов

До 700 саудовских риялов



Отказ в посадке на рейс

По причине овербукинга

До 200 % от стоимости билета



Изменения расписания

От 3 часов

До 700 саудовских риялов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней

До 150 % от стоимости билета



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 6200 саудовских риялов



Дополнительные пересадки

Не указано в бронировании

До 470 саудовских риялов

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс и отмены рейса

Возврат средств за задержку рейса более 2 часов и задержку самолёта на взлётно-посадочной полосе более 3 часов, если пассажир решит отказаться от перелета.



Задержка самолета на взлётно-посадочной полосе

Пассажиры должны иметь доступ к туалету, звонкам, еде и напиткам во время ожидания на борту. По истечении 3 часов им должны разрешить покинуть самолёт, если нет веских причин для того, чтобы они продолжали находиться в самолёте.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Пассажиры должны быть проинформированы о срывах рейса, компенсации и обслуживании



Напитки и закуски при задержке рейса более 1 часа

Питание при задержке рейса более 3 часов.



Оман

Положение о защите прав пассажиров, утвержденное Управлением гражданской авиации Омана решением № 757/2024 от 25 августа 2024 года

Ваша компенсация за рейсы в Оман, из Омана и внутри страны



Задержки рейсов

От 6 часов

До 260 оманских риалов



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 750 оманских риалов



Отмена рейсов

Международные рейсы

Уведомление менее чем за 14 дней

До 260 оманских риалов

Внутренние рейсы

Уведомление менее чем за 7 дней

До 100 % стоимости билета



Отказ в посадке на рейс

За овербукинг, повлекший задержку от 2 до 6 часов

До 50 % от стоимости билета

За овербукинг, повлекший задержку более 6 часов

До 260 оманских риалов

 **Компенсация не предоставляется** в случае срыва рейса вследствие чрезвычайных обстоятельств.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право



Альтернативный рейс или полный возврат средств

Во всех случаях отказа в посадке на рейс и отмены рейса.



Проживание и трансфер при задержке рейса от 6 часов



Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах на обслуживание и поддержку



Напитки после 2 часов и еда после 3 часов



Дополнительная компенсация для пассажиров с ограниченной подвижностью или особыми потребностями

Отказ в посадке или отмена рейса — право на компенсацию в размере **200 % от стоимости билета**.





МС99 во всем мире

Монреальская конвенция 1999 года

Ваша компенсация за все международные перелеты между более 140 странами, принявшими Конвенцию



Задержки рейсов

Возмещение расходов

До 8200 долларов США



Отмена рейсов

Возмещение расходов

До 8200 долларов США



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 1950 долларов США

Компенсация не предоставляется, если авиакомпания может доказать, что срыв рейса

- ! произошел по независящим от нее причинам и что она приняла все разумно необходимые меры, чтобы избежать его.

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право

Монреальская конвенция позволяет пассажирам требовать «возмещения ущерба», но не содержит положений о том, какую помощь должны оказывать авиакомпании.



AirHelp. Всегда готовы помочь.

12 тыс. ✈️

рейсов
проверено
каждый день

205 тыс. ★

наивысших
оценок
на Trustpilot

2,7 млн 📺

клиентов
получили
компенсацию



airhelp.com

Copyright © AirHelp, 2025 год. Цены и цифры верны на дату публикации.