

Ваш справочник по правам авиапассажиров

ВЫПУСК 2026



Каждый четвёртый рейс
задерживается. Вот почему знать
свои права — выгодно.

AirHelp 

Содержание

Ваши права в случае задержки или отмены рейса	3
Проверьте свои права	4
Компенсация в разных странах мира	5
Необходимое приложение для полетов	6
Что нужно для подачи заявки на компенсацию	7
Почему клиенты выбирают AirHelp	8
Компенсация, возврат средств и возмещение расходов	9
Откройте для себя AirHelp+	10
В случае каких забастовок у вас есть право на компенсацию?	11
Компенсация за утерю или повреждение багажа	12
Права людей с ограниченными возможностями или дополнительными потребностями	13
Подробно о международных нормативно-правовых актах	14

Ваши права в случае задержки или отмены рейса

Еда и напитки



После нескольких часов задержки.

Проживание



Если вы задерживаетесь на ночь

Альтернативный рейс



Если вы всё еще желаете путешествовать

Получите компенсацию до 600 евро



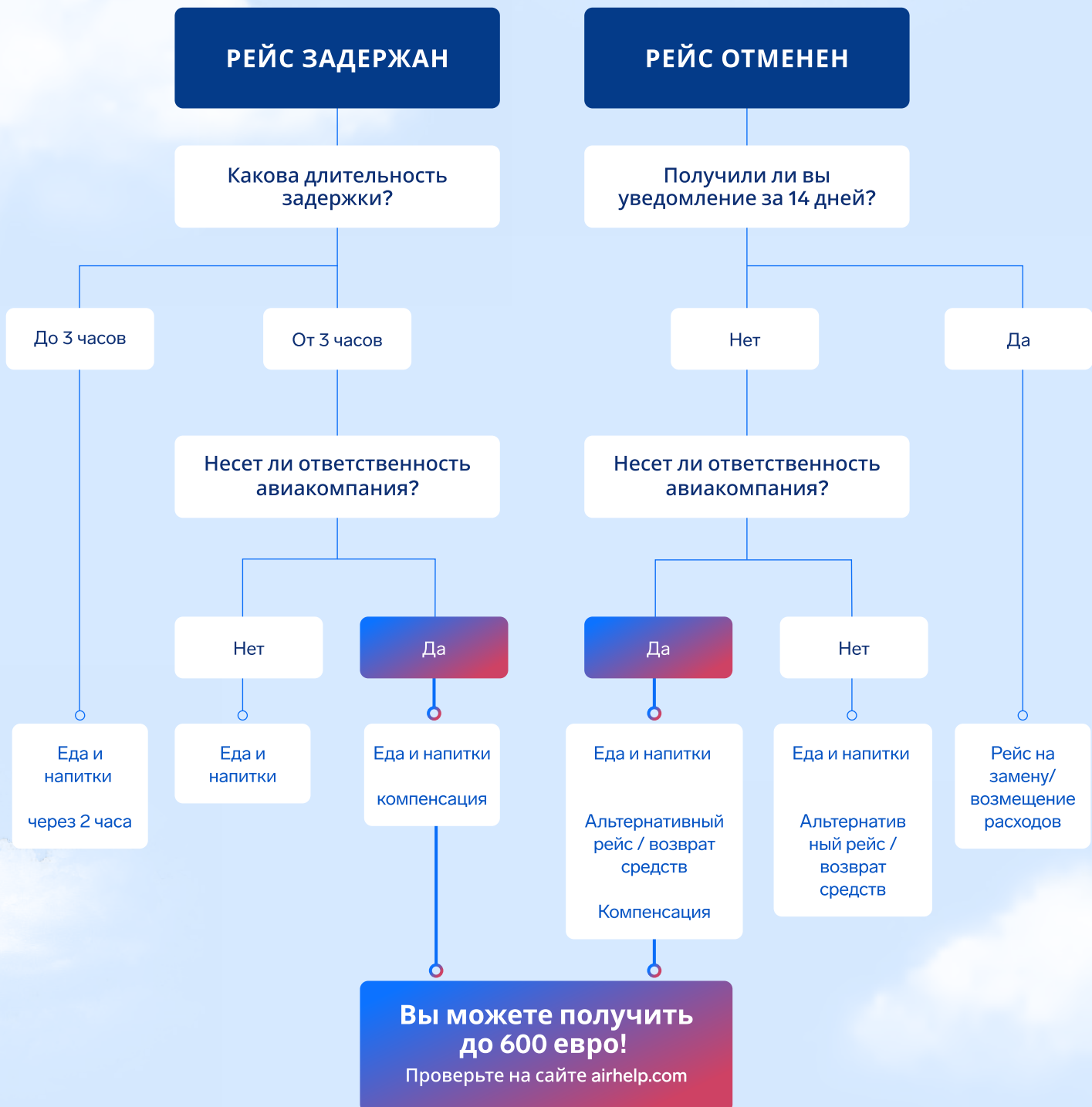
Если срыв рейса произошел по вине авиакомпании



Отслеживайте свои рейсы в нашем приложении, и мы проинформируем вас о ваших правах

Проверьте свои права

Краткий обзор вашей защиты в соответствии с европейским законодательством.



Вы также можете получить компенсацию в случае **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

Размер компенсации, которую вам должна выплатить авиакомпания, 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

Поддерживаемые нами положения



Приложение, которое вам понадобится, если вы летаете

Ощутите больше комфорта при каждом перелёте благодаря отслеживанию рейсов, уведомлениям о задержках и простой процедуре подачи заявок.



Подайте заявку на получение компенсации в одно касание

Подайте заявку на сумму до 600 евро за считанные минуты и отслеживайте каждый этап процесса.



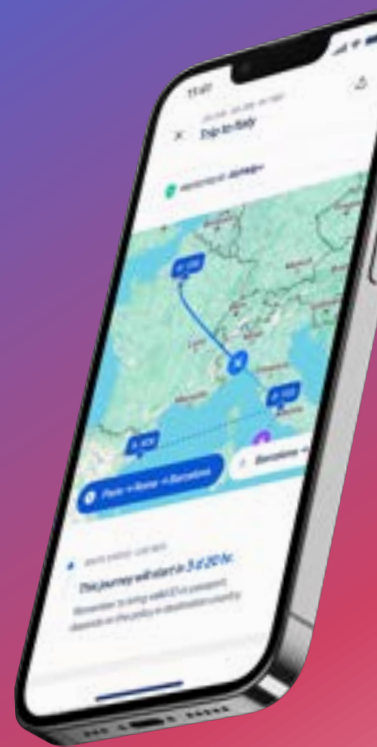
Отслеживайте статус рейсов бесплатно

Получайте обновления статуса ваших рейсов или рейсов других людей в реальном времени, чтобы всегда быть в курсе.



Синхронизируйте свой календарь или Gmail

Автоматически импортируйте перелёты, отслеживайте изменения и получайте оповещения, если вам положена компенсация.



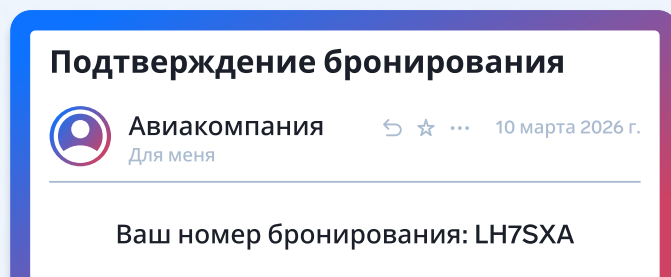
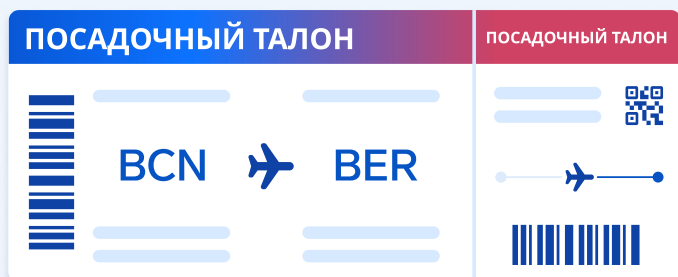
Присоединяйтесь к 750 000+ часто летающих пассажиров, которые пользуются бесплатным приложением AirHelp.



СКАЧАЙТЕ И ПОЛЬЗУЙТЕСЬ
БЕСПЛАТНО

Что нужно для подачи заявки на компенсацию

Необходимые документы



Посадочный талон

Сохраните свой посадочный талон (и любые 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 авиамилы вместо денежной компенсации. **Не принимайте ваучеры**, если не уверены, что это выгодное предложение.

Почему клиенты выбирают AirHelp

Почему стоит выбрать AirHelp

1 Вы оформляете заявку за несколько минут

Начните оформлять заявку всего в несколько этапов в бесплатном приложении AirHelp.

2 Мы решаем все вопросы

Мы анализируем данные о срыве рейса, собираем доказательства и ведем переговоры с авиакомпанией.

3 Вы выигрываете компенсацию

После выплаты со стороны авиакомпании мы переводим деньги прямо на ваш счет.

Мы получаем деньги, только если вы получаете деньги

Наша плата взимается из компенсации, которую мы получаем для вас, — **никогда не из вашего кармана**. Стандартная комиссия: 35 %.

12 тыс. 

Рейсы проверяются каждый день

215 тыс. 

наивысших оценок на Trustpilot

3 млн 

клиентов получили компенсацию

Компенсация, возврат средств и возмещение расходов



Компенсация

Деньги, выплачиваемые вам при задержке или отмене рейса. До 600 евро.



Возврат средств

Стоимость вашего обратного билета. Как правило, можно выбрать между возвратом средств и альтернативным рейсом.



Возмещение расходов

Возмещение расходов, понесенных во время срыва рейса — на питание, транспортировку, предметы первой необходимости.



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

Подробнее **AirHelp+**

Защита перелётов с выплатами. Перелёт за перелётом.



Компенсация от авиакомпании в сумме до 600 евро — без хлопот и лишних затрат



Быстрые выплаты страхового возмещения в сумме до 400 евро при распространённых срывах рейса



Доступ в зал ожидания повышенной комфортности при задержке рейса



Бесплатная услуга Fast Track стоимостью 20 евро в некоторых аэропортах



Скидки на проживание в отелях и удобства в путешествии



Оповещения в реальном времени и поддержка 24/7 в приложении

- ✓ Часто летаете? Застрахуйте **9 перелётов**
- ✓ Редко путешествуете? Застрахуйте **3 перелёта**



Нам доверяют более 12 миллионов пассажиров по всему миру

Присоединяйтесь

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 авиадиспетчерской службы



Забастовки лиц, не являющихся сотрудниками авиакомпании



Не полагается компенсация

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 дня.

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, не покидайте аэропорт без него.
- 3 Сохраните все чеки** на товары, которые вы приобрели из-за задержки прибытия багажа.



Права людей с инвалидностью или дополнительными потребностями

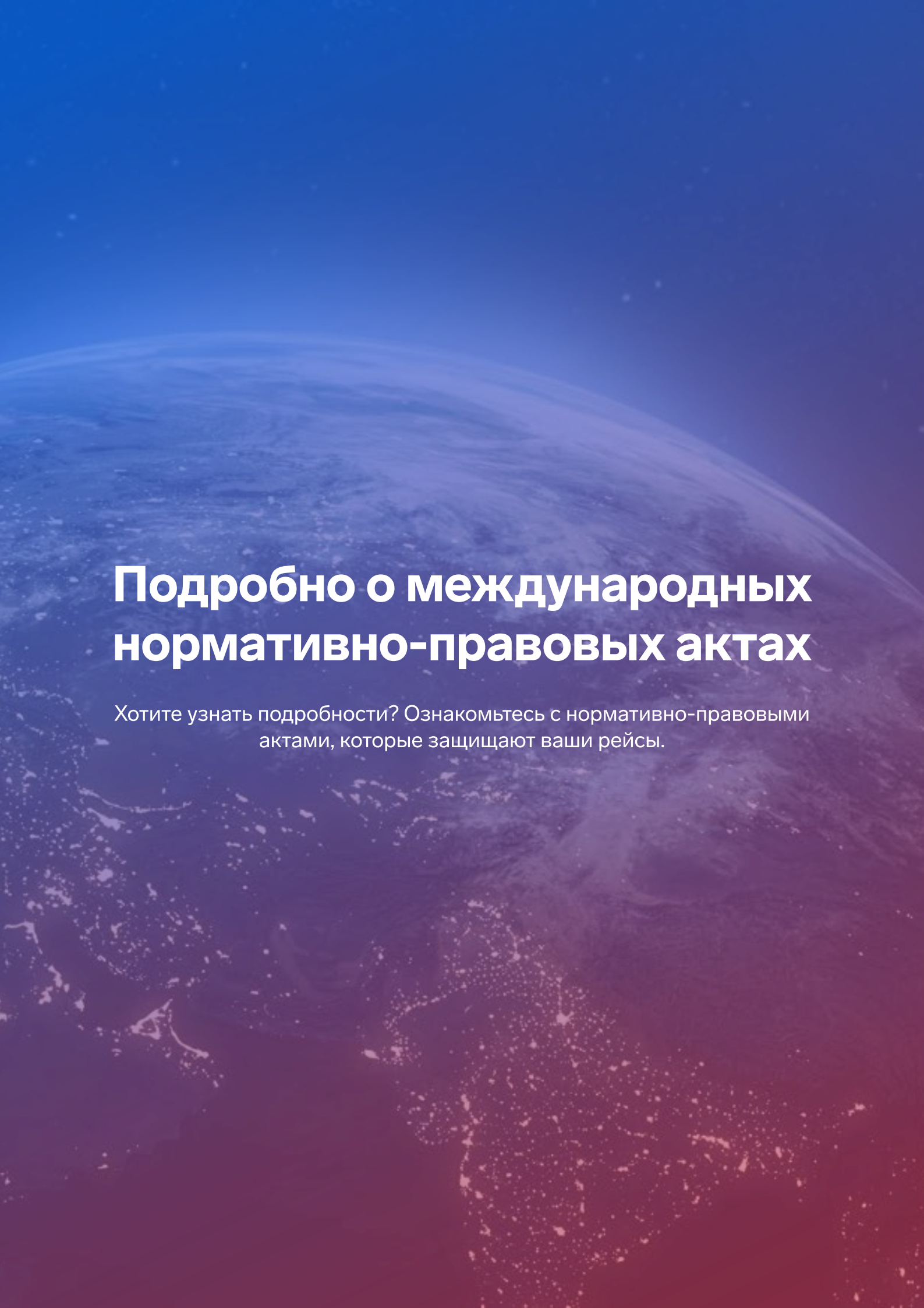


Ваши права защищены законами, которые различаются в зависимости от страны. Благодаря этому вы можете путешествовать с комфортом и достоинством

Большинство нормативных актов гарантируют вам право на помощь в аэропортах и на борту самолета — например, помощь в передвижении, при посадке и высадке из самолета или при перевозке со служебным животным.

Свяжитесь со своей авиакомпанией или аэропортом заранее для организации необходимой вам поддержки.

Подробнее на сайте airhelp.com



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 ЕС, из ЕС и внутри ЕС



Задержки рейсов

От 3 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней



Отказано в перевозке

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

При отменах рейсов, упущенных стыковочных рейсах или отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.



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 ожидания

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

Отказано в перевозке

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

При отменах рейсов, упущенных стыковочных рейсах или отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.

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 ожидания



Законы США

Защита прав потребителей авиации Министерства транспорта США

Компенсация за рейсы в США, из США и внутри страны



Отказано в перевозке

Менее чем за 14 дней

До 2 150 долларов США



Багаж

До 4 700 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

При отменах рейсов, существенных изменениях в расписании рейсов, включая задержки, и отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.



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

Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней

До 1000 канадских долларов

Отказано в перевозке

По причине овербукинга

До 2400 канадских долларов

Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 2 800 канадских долларов

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

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право

Альтернативный рейс

При отмене, задержке более 3 часов и отказе в посадке на рейс из-за овербукинга. **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* за рейсы в Турцию, из Турции и внутри страны



Задержки рейсов

От 3 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 14 дней



Отказано в перевозке

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

При отменах рейсов, упущенных стыковочных рейсах или отказе в посадке на рейс по причине овербукинга.



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 ожидания



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, обязательные для авиакомпаний, подпадающих под нормативные требования****

 **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.



Индия

Хартия пассажиров Министерства гражданской авиации

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



Отмена рейсов

Менее чем за 24 часа

До 10 000 индийских рупий



Отказано в перевозке

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

При отменах рейсов, задержках рейсов более чем на 6 часов или отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.



Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь



Питание и напитки через 2 часа

Только в случае ожидания пассажира в аэропорту.



Brazil ANAC 400

Национальное агентство гражданской авиации Бразилии. Постановление № 400

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



Задержки рейсов

От 2 часов



Отмена рейсов

Менее чем за 72 часа



Отказано в перевозке

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

При отменах рейсов, упущенных стыковочных рейсах, изменениях в расписаниях рейсов, задержках более 4 часов или отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.



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)

Компенсация в размере не менее 25 % от стоимости билета на рейсы в Мексику, из Мексики и внутри страны

Задержки рейсов

От 4 часов


Отмена рейсов

Отказано в перевозке

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

При задержках более чем на 4 часа, отменах рейсов или отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.

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 задержки



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



Отказано в перевозке

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 6 200 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

При отменах рейсов и отказа в посадке на рейсы по причине овербукинга.

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 задержках рейсов 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



Отказано в перевозке

При овербукинге, повлекшем задержки от 2 до 6 часов

До 50 % стоимости билета

При овербукинге, повлекшем задержки более 6 часов

До 260 оманских риалов



Дополнительные пересадки

Не указано в бронировании

До 55 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

При отменах рейсов и отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.



Проживание и трансфер при задержках более 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

В случаях отказа в посадке на рейс и отмены рейса у вас может быть право на получение компенсации в размере **200 % от стоимости билета**.

Таиланд

Положение Совета гражданской авиации № 101 (СAB 101) — меры по защите прав пассажиров на внутренних и международных регулярных рейсах

До 4 500 тайских батов за международные рейсы, выполняемые из Таиланда

Задержки рейсов

Международные рейсы

Более 10 часов

До 4 500 тайских батов

Внутренние рейсы

Более 5 часов

До 1 200 тайских батов

Отмена рейсов

Международные рейсы при уведомлении

менее чем за 7 дней

До 4 500 тайских батов

Внутренние рейсы при уведомлении менее

чем за 3 дня

До 1 500 тайских батов

Отказано в перевозке

При овербукинге

Международные рейсы

До 4 500 тайских батов

Внутренние рейсы

До 1 500 тайских батов

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

Дополнительное обслуживание, на которое вы имеете право

Альтернативный рейс или полный возврат средств

При задержках, отменах рейсов и отказе в посадке на рейсы по причине овербукинга.

Задержка самолета на взлётно-посадочной полосе

У пассажиров должен быть доступ к туалетам и надлежащей вентиляции. Они могут покинуть самолет через 3 часа, если это безопасно.

Проживание + трансфер при задержке рейса на ночь

Еда и напитки через 2 часа

Пассажиры должны быть проинформированы о своих правах

Звонки или электронные письма через 2 часа

Особые права для пассажиров с инвалидностью и несовершеннолетних без сопровождения



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 7,850 евро



Отмена рейсов

Возмещение расходов

До 7,850 евро



Багаж

Возмещение расходов за задержку, утерю или повреждение багажа

До 1,900 евро

Компенсация не предоставляется, если авиакомпания может доказать, что срыв рейса произошел по независящим от нее причинам и 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. Here to help.



**СКАЧАЙТЕ НАШЕ
БЕСПЛАТНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ**

airhelp.com

Авторское право © AirHelp, 2026 год. Цены и цифры
верны на дату публикации.