

Компенсація вартості квитків у зв'язку з припиненням перевезення пасажирів автобусним, залізничним, авіаційним транспортом під час епідемії коронавірусу

З 18 березня о 12:00 год. буде припинено все внутрішнє пасажирське міжміське сполучення: залізничне, автобусне та авіаційне. Що робити в випадку, коли ваш рейс відмінили? Роз'яснюють фахівці Кропивницького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги?

Що робити коли відмінили рейс авіаційного сполучення?

Оскільки в умовах надзвичайних обставин перевізник має право скасовувати рейси без повідомлення, варто самим перевіряти, а не чекати повідомлення. Авіаперевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу.

Також раджу пасажирам не писати авіакомпаніям запит на скасування квитка, як деякі перевізники просять (адже не ви відмовляєтесь, а перевізник скасовує рейс).

Треба писати запит на письмове підтвердження факту скасування рейсу і причини скасування та заяву про повернення всіх коштів із вказівкою, що рейс та зміна дати більше не задовольняє ваші потреби.

Якщо авіакомпанії пропонують тільки перенести дату чи повернення вартості квитка за умовами тарифу (добровільне повернення), то знайте, що у вас є право відмовитись від перенесення дати та вимагати примусового повернення коштів. Це авіакомпанії скасовують рейси через рішення органів влади, а не пасажирів відмовляються від квитка.

Обов'язки авіакомпаній:

1. Проінформувати пасажирів про правила відшкодування (не про скасування, про скасування має бути внесено в систему бронювання/дистрибуції за 8 годин до рейсу);
2. Запропонувати альтернативу;
3. Якщо пасажир відмовився від альтернативи, повернути всі кошти, навіть коли тариф цього не передбачає.

Авіаперевізник має право відмовити в поверненні коштів (за винятком всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) авіаперевізника), якщо:

1. Заяву про повернення коштів пасажир подав після закінчення строку чинності квитка;
2. Квиток придбано за спеціальним тарифом і правилами його використання не передбачено повернення сум (у разі придбання квитка за таким спеціальним тарифом авіаперевізник або його агент з продажу повинен поінформувати про це пасажирів під час бронювання і в квитку має бути відповідна відмітка).

Право перевізника відмовити у поверненні коштів у зв'язку з дією надзвичайних обставин або непереборної сили не передбачається.

Що робити коли відмінили рейс залізничного сполучення?

Всі українці можуть повернути гроші за квитки на потяги, які виявилися недійсними через карантин COVID-19 в Україні в найближчий місяць.

Компанія «Укрзалізниця» компенсує пасажирам повну вартість проїзних документів на всі рейси, що було скасовано через введення карантину - без справляння додаткових зборів. Для зручності пасажирів і щоб уникнути концентрації людей біля кас, «Укрзалізниця» продовжила термін повернення квитків до 1 місяця від дати передбачуваного відправлення потягу, який було скасовано.

Що робити коли відмінили рейс міжнародного автобусного сполучення?

Якщо ви придбали квиток на скасований міжнародний рейс, на сайті компанії перевізника можна змінити його статус на «Відкрита дата» та скористатися ним пізніше. Якщо ви придбали квиток в компанії перевізника до оголошення карантину та не отримали повідомлення про скасування рейсу, зверніться до перевізника, номер якого вказаний на Вашому квитку. В разі скасування пасажирів мають повідомляти особисто. Усі квитки повертаються за процедурою, зазначеною компанією перевізником.

Приймаючи до уваги збільшення рівня правових питань та проблем, які виникають, у тому числі, через впровадження карантину система надання безоплатної правової допомоги посилює роботу своїх дистанційних сервісів надання БПД.

Як отримати правову допомогу дистанційно:

- зателефонувати на безкоштовний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0 800-213-103;
- поставити питання в повідомленні на електронну адресу центру kropyvnytskyi1.kropyvnytskyi@legalaid.kr.ua ;
- поставити запитання в месенджер фейсбук-сторінки системи БПД <https://www.facebook.com/Kropyvnytskyi.1.Centre.BVPD/> ;
- написати на електронну пошту найближчого місцевого центру (адреси можна дізнатися на сайті системи БПД <https://www.legalaid.gov.ua/> .
- скористатися правничою вікіпедією WikiLegalAid <https://wiki.legalaid.gov.ua> ;
- прочитати правову консультацію на телеграм-каналі «Безоплатна правова допомога» <https://t.me/ualegalaid> .