**RE: Претензии и компенсации Задержка рейса**

Bagclaims Noreply

3 октября, 9:12

Кому:вам

[Service Request #:1-3095479484192]

Уважаемая Наталья Петровна!

От имени ПАО «Аэрофлот» благодарим Вас за выбор наших услуг и приносим извинения за доставленные неудобства, связанные с задержкой рейса SU1075/12.09.2024
по маршруту Сочи - Москва.
Хотим заверить, что компания уделяет пристальное внимание вопросам сервиса
и качества обслуживания и делает все возможное для вылета и прибытия воздушных судов
по расписанию. Вместе с тем, хотелось бы отметить, что пассажирские авиаперевозки - это сложный многофакторный производственный процесс, в котором возможно возникновение нестандартных ситуаций, препятствующих выполнению рейса строго в запланированное время. Время, указанное в расписании, не гарантируется и не является предметом договора перевозки. Расписание движения воздушных судов может быть изменено [1].
По итогам проведенной проверки установлено, что задержка рейса SU1075/12.09.2024 из Сочи по отправлении на 18 мин. и по прибытии на 34 мин. произошла в связи с посадкой/высадкой пассажира с ограниченными возможностями т.е. причине,
не зависящей от перевозчика.
Позвольте пояснить, что перевозчик не несет ответственности в случае если задержка рейса произошла вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика [2].
Следует отметить, что авиакомпания не располагает информацией о дальнейшем перемещении пассажиров после окончания воздушной перевозки. Опоздание пассажира
на регистрацию на следующий рейс, оформленный по авиабилету в рамках отдельного договора воздушной перевозки с иным перевозчиком, не влечет обязанность авиакомпании по оформлению пассажиру нового бронирования на иные доступные рейсы и оказанию дополнительных услуг.
Позвольте отметить, что ПАО «Аэрофлот» не является стороной
по договору, заключенному между пассажиром и авиакомпанией Ред Вингз. Обязательство не создает обязанностей для лиц, не участвующих в нем в качестве
сторон [3].
Учитывая изложенное, перевозчиком были выполнены обязательства
по доставке Вас в конечный пункт (г. Москва), в соответствии с условиями Договора перевозки между пассажиром и компанией Аэрофлот, заключенного при покупке билета.
Хотелось бы также сообщить, что Аэрофлот всегда готов нести ответственность
за доставленные неудобства и компенсировать причиненный ущерб, когда это возможно. Однако, в сложившихся обстоятельствах, а также учитывая факт того, что перевозчик
не несет ответственности за иные расходы, не связанные с Договором перевозки,
мы, к сожалению, не сможем предложить Вам компенсацию расходов за размещение
в отеле в г. Хургада.
Позвольте так же сообщить, что компенсация морального вреда Воздушным кодексом РФ и нормативными документами авиакомпании не предусмотрена. Размер компенсации морального вреда определяется судом [4].
Выражаем надежду, что предоставленная информация окажется полезной
в дальнейшем и будущие перелеты на рейсах ПАО «Аэрофлот» доставят Вам только положительные эмоции.

С уважением,
Пронина Е.А.
Специалист
Департамента наземного обеспечения перевозок
ПАО «Аэрофлот»
[http://www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru/)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[1] п. 10 Договора перевозки, п. 4.1 Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот»;
[2] ст. 120 Воздушного кодекса РФ;
[3] п. 3 ст. 308 Гражданского кодекса Российской Федерации;
[4] ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

-----Original Message-----

From: [uo-111-93-hat@mail.ru](https://e.mail.ru/compose?To=uo%2d111%2d93%2dhat@mail.ru)
Sent: 29/09/2024 07:12:20
To: [uo-111-93-hat@mail.ru](https://e.mail.ru/compose?To=uo%2d111%2d93%2dhat@mail.ru)
Subject: Претензии и компенсации Задержка рейса

Я, Кривенко Наталья Петровна, приобрёла тур с билетами. Перелет с Сочи в Москву задержали и я опоздала на стыковочный рейс Москва-Хургада и улетела только через 24 часа . Таким образом я потеряла сутки оплаченного отдыха ,кроме того не успела заселиться в уже забронированный гостиничный номер отеля BEACH ALBATROS RESORT - HURGHADA выбранной категории, мне предоставили номер классом ниже Также я опоздала на юбилей сестры.
Мои контакты:
Адрес:
Индекс: 353389
Краснодарский край
Город Крымск
Улица Уральская
Дом 3
Тел.-89183326343
Почта- [uo-111-93-hat@mail.ru](https://e.mail.ru/compose?To=uo%2d111%2d93%2dhat@mail.ru)

Руководствуясь положениями Закона «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ,
Требую:
Возместить понесённые мною материальные и моральные убытки .
Приложения:
1.Ксерокопию виабилета.
2.Ксерокопию ваучера
3.Ксерокопию Аэрофлот маршрут/квитанцияю
4.Ксерокопию паспорта
5.Ксерокопою загранпаспорта
6.Ксерокопию чека об оплате тура
7.Заявление с претензией.