**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.