

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ
«ОВЕРБУКИНГА»:
гарантии и компенсации
пассажирам

ПРОЕКТ МИНТРАНСА РОССИИ



Наша первоочередная задача - защита пассажиров, для чего требуется регулирование на законодательном уровне

ЗАЩИТА ПРАВ ПАССАЖИРОВ:

- Эффективная работа с пассажирами, которые согласны изменить рейс и хотят получить компенсацию
- Дополнительные компенсации **в правилах перевозчика**, сокращенные сроки и удобная форма выплаты компенсации, расширенные категории пассажиров, без согласия которых условия перевозки не могут быть изменены
- Конкурентная борьба за пассажира между авиакомпаниями

РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ АВИАКОМПАНИЙ НА ГОС. УРОВНЕ:

- Условия и **размеры обязательных компенсаций** при изменении условий договора в Воздушном кодексе РФ
- Контроль доли пассажиров с вынужденным отказом от перевозки, при превышении порога - ограничительные меры для перевозчика
- Административная ответственность перевозчика за оказание услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований (ст. 14.4 КоАП РФ)



ОВЕРБУКИНГ – В ИНТЕРЕСАХ ПАССАЖИРОВ!

Прозрачность взаимоотношений перевозчика и пассажира



ВАШ ПУТЬ – НАША ЗАБОТА!



ПЛАНИРОВАНИЕ ПОЕЗДКИ



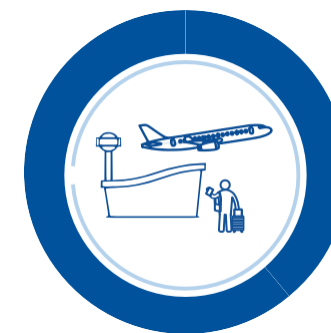
Авиакомпания начинает предпринимать **все необходимые меры по пересадке** на другие рейсы **заблаговременно**, когда пассажир только планирует поездку в аэропорт и **вероятность согласия с предложением, включая инициативную компенсацию, наиболее высокая.**

РЕГИСТРАЦИЯ



При **сохранении вероятности** пересадки авиакомпания после начала регистрации **предлагает ожидать окончания посадки** либо **изменить условия перевозки** с предоставлением компенсации по Воздушному кодексу РФ и обязательных услуг на время ожидания вылета, **обеспечив особую заботу для определенных категорий пассажиров.**

ВЫЛЕТ РЕЙСА



Успешное принятие к перевозке пассажиров, **согласившихся ожидать окончания посадки либо одностороннее изменение условий** с предоставлением компенсации по Воздушному кодексу РФ и обязательных услуг на время ожидания вылета либо **возврат провозной платы с дополнительной компенсацией (25%).**

Понятный и прозрачный порядок взаимодействия с пассажиром на протяжении всего клиентского пути



СОГЛАСИЕ Пассажира С ПРЕДЛОЖЕНИЕМ

- на любом этапе до окончания посадки;
- прибытие в пункт назначения позднее, чем на 24 ч.



ЗАЩИЩЕННЫЕ КАТЕГОРИИ

- дети в возрасте до 12 лет в сопровождении взрослых;
- дети, следующие без сопровождения взрослых до 18 лет;
- взрослые, сопровождающие организованную группу детей;
- беременные женщины (при наличии медицинского подтверждения);
- пассажиры, имеющие трех и более детей в возрасте до 18 лет и следующие с двумя и более из них;
- пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и сопровождающие их лица;
- военнослужащие, следующие к/от места командировки или службы;
- иные категории пассажиров, предусмотренные правилами перевозчика (например, трансферные, пассажиры 70+, с подтвержденными спец. услугами и т.д.)



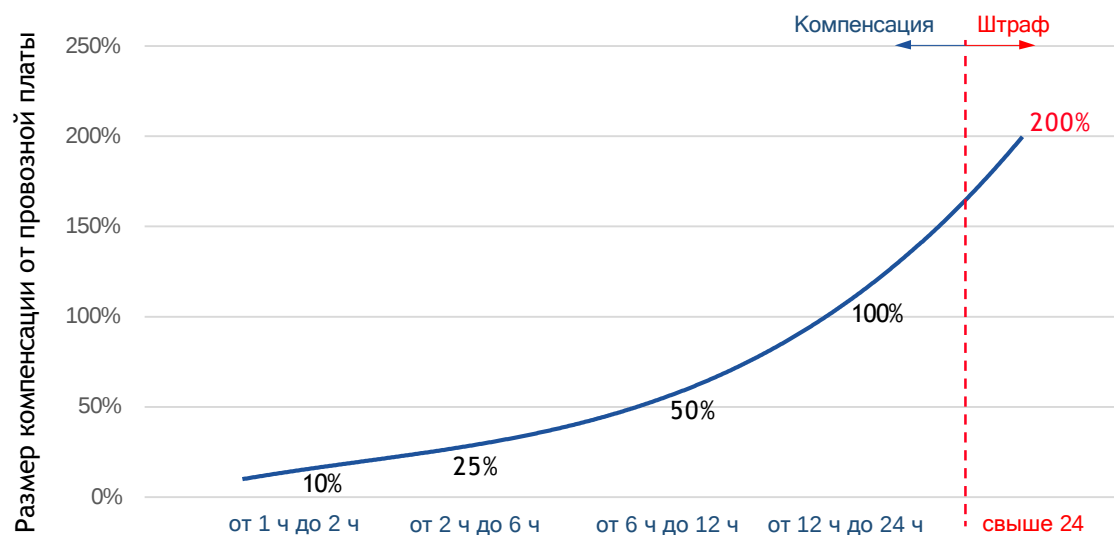
В ОДНОСТОРОННЕМ ПОРЯДКЕ

- изменение возможно только после окончания посадки;
- прибытие в пункт назначения не позднее, чем на 24 ч.

! За несоблюдение условий для перевозчика предусмотрена административная ответственность

КОМПЕНСАЦИИ ПАССАЖИРАМ

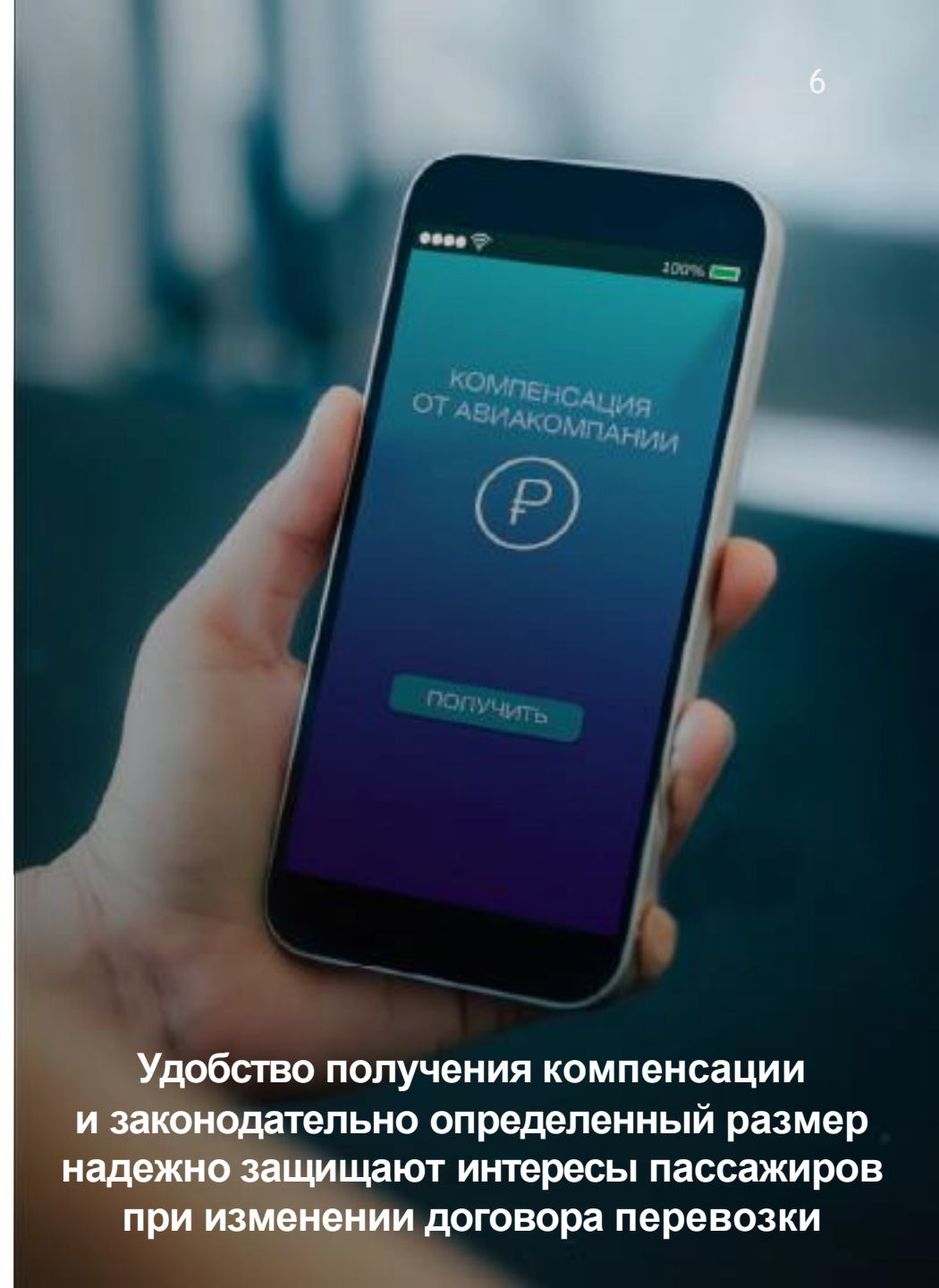
РАЗМЕР КОМПЕНСАЦИИ ЗАВИСИТ ОТ УВЕЛИЧЕНИЯ ВРЕМЕНИ ПРИБЫТИЯ В ПУНКТ НАЗНАЧЕНИЯ



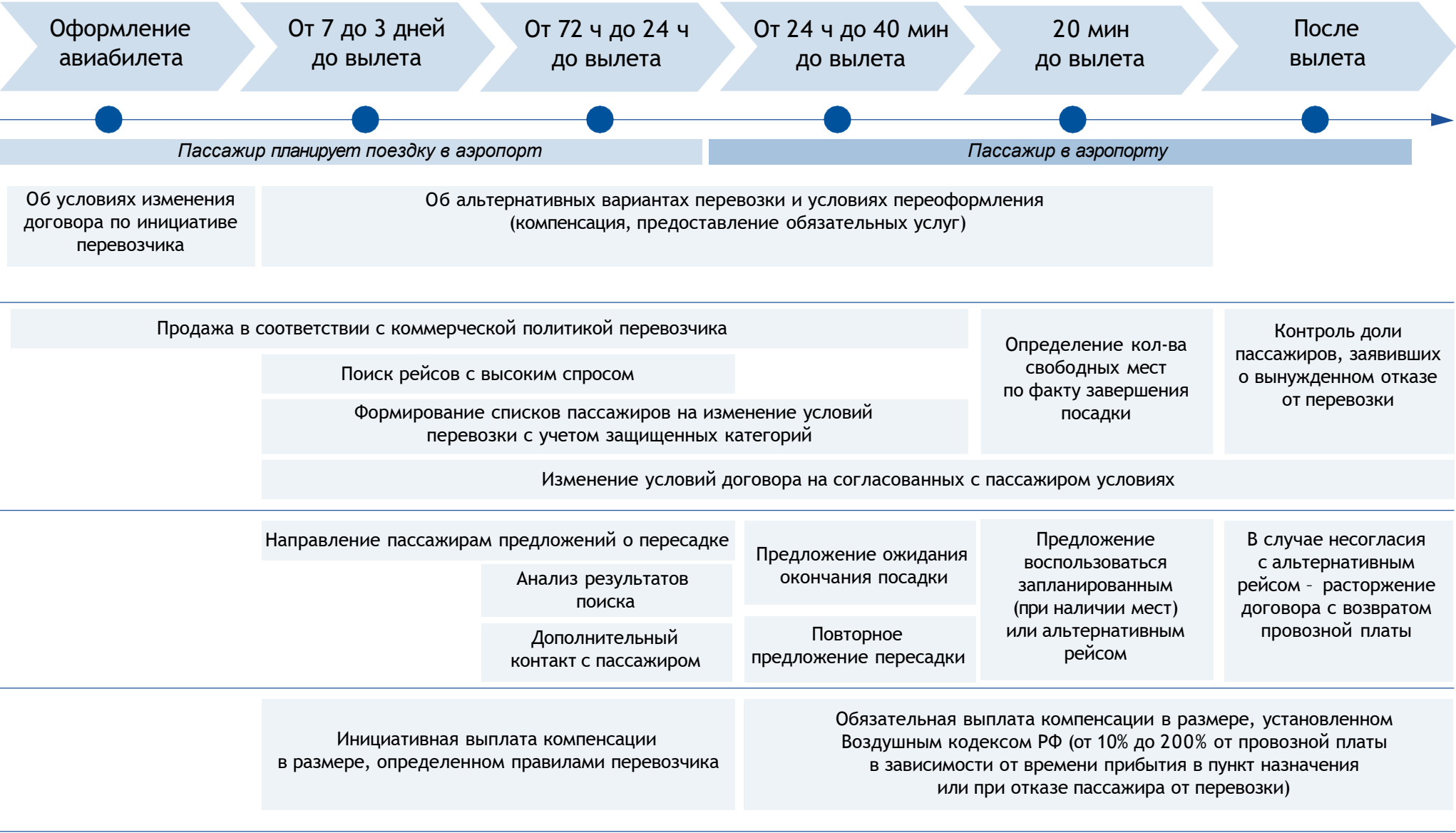
В случае отказа от перевозки пассажиру возвращается провозная плата + 25 % от неё.

ПРОСТОЙ И УДОБНЫЙ МЕХАНИЗМ ПОЛУЧЕНИЯ КОМПЕНСАЦИИ

- на любом этапе согласия с пересадкой
- удобным для пассажира способом
- без ожидания и лишних документов
- дистанционно на банковскую карту
- в кассе в аэропорту



Удобство получения компенсации и законодательно определенный размер надежно защищают интересы пассажиров при изменении договора перевозки



- Прозрачность действий перевозчика
- Компенсации и ответственность перед пассажиром на законодательном уровне
- Дополнительные компенсации со стороны перевозчика (повышение класса обслуживания, обслуживание в бизнес-зале и т.д.)
- Быстрый и удобный способ получения компенсации
- Ответственность перевозчика перед государством

