

Статья 24

Претензии

1. Право предъявления претензии к перевозчику, основанной на договоре перевозки пассажира и (или) багажа, принадлежит пассажиру.

Претензии, основанные на договоре перевозки пассажира, предъявляются пассажирами перевозчику, с которым был заключен договор перевозки.

Порядок рассмотрения претензий определяется перевозчиками по взаимному согласованию.

2. Претензия должна быть предъявлена перевозчику в течение 9 месяцев, за исключением претензий о просрочке доставки багажа, для предъявления которой установлен 30-дневный срок.

3. Указанные в пункте 2 настоящей статьи сроки исчисляются:

- 1) по требованиям о возврате провозных платежей - со дня выдачи проездных или перевозочных документов;
- 2) по требованиям о возмещении за повреждение или частичную утрату, а также за просрочку доставки багажа - со дня выдачи багажа;
- 3) по требованиям о возмещении за полную утрату багажа - по истечении 10 дней с даты окончания срока доставки;
- 4) по остальным требованиям - с даты наступления событий, послуживших основанием для предъявления претензии.

4. Претензии могут предъявляться в письменной форме в бумажном или электронном виде.

Заявитель обязан приложить к претензии документы, обосновывающие претензию.

Документы, выданные перевозчиком пассажиру, прилагаются к претензии в подлинниках или в электронном виде.

5. Перевозчик обязан в 180-дневный срок со дня получения претензии рассмотреть ее, ответить заявителю и при полном или частичном признании претензии уплатить заявителю причитающуюся сумму.

При частичном или полном отклонении претензии перевозчик обязан в письменной форме сообщить заявителю основание отклонения претензии и одновременно возвратить документы, приложенные к претензии.

Претензия на сумму, не превышающую 5 процентов провозной платы по одному проездному документу или по одной отправке багажа, не подлежит удовлетворению.

6. Если претензия оформлена с нарушением предписаний пункта 5 настоящей статьи, то перевозчик обязан возвратить ее заявителю без рассмотрения в срок не позднее 15 дней со дня ее поступления перевозчику с указанием причины ее возврата. В этом случае течение сроков, указанных в пункте 2 настоящей статьи, приостанавливается на срок, в течение которого претензия находилась у перевозчика.