**Ошибки в авиабилете. Что делать и можно ли исправить?**

Проездной документ выступает в роли своеобразного договора между пассажиром и авиаперевозчиком. И если в билете допущена хоть одна неточность, при регистрации на рейс пассажира могут не допустить к полёту. Давайте разберемся, какие неточности в билете допустимы, как исправить грубые ошибки и придётся ли пассажирам платить за это штраф.

Порядок воздушной перевозки пассажиров регламентируется Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (далее - Правила). В соответствии с пунктом 6 Правил, организация продажи и оформления перевозок является прерогативой перевозчика.

Пунктами 13 и 14 Правил предусматривается, что пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи перевозок либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных, тем самым берет на себя ответственность за ее достоверность. Оплачивая воздушную перевозку, пассажир соглашается с условиями заключаемого договора воздушной перевозки.

 Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации или международным договором Российской Федерации для перевозки пассажира по маршруту, предусмотренному договором воздушной перевозки пассажира. Поэтому на момент регистрации пассажира на рейс сведения, которые указаны в билете, должны полностью совпадать с паспортными данными, иначе перевозчик вправе расторгнуть договор перевозки и отказать в посадке на рейс.

Самыми распространёнными ошибками являются неверное указание серии, номера паспорта или даты рождения, опечатки в написании имени и фамилии, путаница в соответствии названий граф и их содержимого (например, имя указано в разделе «Фамилия», и наоборот) — всё это считается ошибками и требует исправления до момента регистрации на рейс.

Внесение изменений в билет осуществляется перевозчиком или уполномоченным агентом с согласия перевозчика.

Сборы за переоформление перевозочных документов и их размер воздушным законодательством Российской Федерации не регулируются. Такие сборы устанавливаются внутренним прейскурантом агентства воздушных сообщений (кассы, агента по продаже), с которым авиакомпанией заключается соответствующий агентский договор и внутренним документом авиакомпании для собственных точек продаж и продаж на собственном сайте в сети Интернет. Таким образом, авиакомпании вправе взимать штраф и комиссию за внесение исправлений в билет, если такое положение установлено договором воздушной перевозки и правилами авиакомпании.

Отсутствие, неправильность или утеря проездного билета не влияют ни на существование, ни на действительность договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.

Однако, если билет был объявлен пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то перевозчик обязан немедленно принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен, то билет признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется перевозчиком с составлением акта, в котором указываются причины признания билета недействительным.

Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то перевозчик принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета.

Например, если в билете паспортные данные введены правильно, но перепутан порядок номера/серии паспорта- это не будет считаться грубой ошибкой, ведь фактически, в переоформленном билете будут указаны прежние сведения, а изменена лишь последовательность указания серии - номера паспорта.

В случае навязывания дополнительных платных услуг по замене билета и непринятии мер для установления факта заключения договора воздушной перевозки авиаперевозчик может быть привлечен к административной ответственности, а также потребитель вправе обратиться с претензией для возмещения возникших убытков.

Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей можно обратиться по телефонам:

**Единого Консультационного Центра Роспотребнадзора** 8 800 555 49 43 (круглосуточно, звонок бесплатный);

**Консультационного центра для потребителей (в рабочее время):**

* 8 (3012) 37-90-29, 8 (9025) 62 34 17, E-mail: zpp\_cgebur@mail.ru;

**Консультационного пункта для потребителей (в рабочее время):**

* 8 (30145) 43726, 8 (9025) 62-31-99 (в рабочее время), электронная почта selenga\_cge@mail.ru или по адресу: Республика Бурятия, г. Гусиноозерск, ул. Школьная, д. 26