

Уважаемая Наталия Николаевна!

Прежде всего позвольте поблагодарить за выбор наших услуг для организации Вашего путешествия по маршруту Москва – Стамбул – Москва рейсами SU2136/14.06.2026 и SU2173/18.06.2026. Приносим искреннее извинения за неудобства, связанные с задержками указанных рейсов.

Аэрофлот уделяет пристальное внимание вопросам сервиса и качества обслуживания и делает все возможное для вылета и прибытия воздушных судов по расписанию. Вместе с тем, пассажирские авиаперевозки - это сложный многофакторный производственный процесс, в котором возможно возникновение нестандартных ситуаций, препятствующих выполнению рейса строго в запланированное время. Жизнь и здоровье пассажиров являются базовым приоритетом компании Аэрофлот, поэтому выполнение рейса при наличии угрозы безопасности полёта полностью исключено.

Позвольте обратить Ваше внимание на то, что 14.06.2026 сложилась сложная ситуация, обусловленная ограничениями в управлении воздушным движением в Московской воздушной зоне в связи с введением режима «Ковер» - особого режима, при котором закрывается все воздушное пространство, а также последствиями данного режима[1]. К нашему большому сожалению, данные ограничения коснулись и Вашего рейса SU2136/14.06.2026. Далее задержка рейса была отягощена по причине ухода на запасной аэродром г. Волгоград для дополнительной заправки воздушного судна.

Отправление обратного рейса SU2173/18.06.2026 было также задержано на 07 ч. 09 мин. по причине ограничения воздушного пространства в районе аэропорта Шереметьево (режим «Ковер» - особый режим, при котором закрывается все воздушное пространство), то есть причине, независящей от перевозчика и влияющей на безопасность полета[2].

По информации в авиакомпании, что во время ожидания вылета рейса всем обратившимся пассажирам на были выданы талоны на прохладительные напитки и горячее питание, согласно стандартам обслуживания[3].

Информируем, что авиабилет, в том числе электронный, является свидетельством заключения Договора между пассажиром и перевозчиком[4]. Приобретая билет, пассажир подтверждает свое согласие с условиями этого Договора. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью настоящего Договора[5]. С полным текстом Договора можно ознакомиться на официальном сайте Аэрофлота[6].

Уверяем Вас, что обеспечение регулярности полётов – в числе приоритетных направлений деятельности перевозчика. Со стороны задействованных в процессе служб были предприняты все возможные усилия для того, чтобы сократить отклонения от расписания. Безусловно, мы понимаем, что любые изменения в расписании могут отразиться на планах пассажиров, вместе с тем, хотим Вас заверить, что ни одна корректировка не проводится без основания, и рассчитываем на понимание наших клиентов специфики организации воздушных перевозок.

Принимая во внимание причины задержек рейсов, а также то, что условия Договора перевозки не были нарушены (Вы были доставлены в пункт назначения в разумные сроки), просим с пониманием отнестись к тому, что в сложившихся обстоятельствах мы, к сожалению, не сможем предложить Вам какую-либо компенсацию.

Дополнительно сообщаем, что на данную международную воздушную перевозку распространяются правила об ответственности, установленные Конвенцией для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, заключенной в г. Монреале 28.05.1999 (Монреальская конвенция).

Необходимо отметить, что перевозчик не несет ответственности за вред, причиненный вследствие задержки рейса, если им были предприняты все возможные, разумно необходимые меры, чтобы ее избежать[7].

Хотим отметить, что Монреальская конвенция не предполагает выплату штрафа в результате просрочки доставки пассажира в пункт назначения.

Стоит также отметить, что в сфере авиаперевозок, к сожалению, происходят вынужденные события, влияющие на корректировку расписания. Позвольте пояснить, что авиакомпания не является стороной по договору, заключенному между Вами и третьими лицами. Авиакомпания не могла знать о Ваших дальнейших путях передвижения. Обязательство не создает обязанностей для лиц, не участвующих в нем в качестве сторон[8]. Учитывая вышеизложенное, мы не сможем принять положительного решения по Вашей претензии.

Дополнительно сообщаем, что возмещение морального ущерба Воздушным кодексом РФ, Монреальской конвенцией и нормативными документами ПАО «Аэрофлот», не предусмотрено судом[9].

Очень сожалеем, что задержка рейса, внесла коррективы в намеченные планы. Хотим заверить, что компания уделяет пристальное внимание вопросам сервиса и качества обслуживания. Безусловно, отмеченные Вами замечания не останутся без внимания и

будут доведены до руководства ответственных подразделений для учета в работе и принятия корректирующих мер.

Хотелось бы еще раз принести извинения за доставленные неудобства. Искренне надеемся на дальнейшее сотрудничество. Сделаем все возможное, чтобы исключить заминки и оправдать Ваше доверие в будущих путешествиях.







































































































































