АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

«ЮТэйр-Вертолетные услуги»

УТВЕРЖДЕН
приказом генерального директора
АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги»

от 03.08.2026 № ПВУ-145/26

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Правила перевозки пассажиров и багажа

РГ-043-01

Дата введения: 13.08.2026

г. Нефтеюганск
2026

ПРЕДИСЛОВИЕ

Документ системы менеджмента качества АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги».

В настоящем документе реализованы требования статьи 102 Воздушного кодекса РФ и требования Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 года № 82.

Введен впервые.

Все свои предложения по усовершенствованию данных материалов или при возникновении каких-либо вопросов, связанных с использованием настоящего документа, сообщите по указанному адресу.

Номер документа	РГ-043-01
Наименование документа	Правила перевозки пассажиров и багажа
Вид документа	Регламент
Подразделение	Дирекция организации перевозок и авиационных работ
Ответственный за разработку	Токменина Е.В., вице-президент – директор по организации перевозок и авиационных работ
Телефон	(3452) 295880
E-mail	elena.tokmenina@utair.ru
Разработчик	Устинова А.В., менеджер по пассажирским перевозкам дирекции организации перевозок и авиационных работ
Телефон	(3452) 295880
E-mail	Anna.Ustinova@utair.ru

Содержание настоящего документа, полностью или частично, не может быть воспроизведено или передано в какой бы то ни было форме, и какими бы то ни было средствами, будь то электронные или механические, включая фотокопирование, если на, то нет письменного разрешения АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги».

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Изме нение №	Номера листов (страниц)				Основание внесения (№, дата)	Дата вне-сения	Подпись от-ветствен ного
	изменённых	заменённых	новых	аннулиро ванных			
1	56, 57, 58	56, 57, 58	-	-	ПВУ-174/26		
					14.09.2026	14.09.2026	Казанцева

ПЕРЕЧЕНЬ РАССЫЛКИ

№ к.т.	№ р.т.	Наименование
2		Директорат по производству
7		Западно-Сибирская дирекция
9		Восточно-Сибирская дирекция
11		Красноярская дирекция
12		Южно-Сибирская дирекция
13		Северо-Западная дирекция
14		Ямальская дирекция
43		Отдел документации СМК и аудитов

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие....2
Лист регистрации внесения изменений....3
Перечень рассылки....4
Содержание....5
1 Цель и область применения....7
2 Нормативные ссылки....8
3 Сокращения и обозначения....9
3.1 Сокращения....9
3.2 Обозначения....9
4 Определения....10
5 Общие положения....13
6 Ответственность....15
7 Ответственность перевозчика и пассажира....16
7.1 Ответственность перевозчика....16
7.2 Ответственность пассажира....16
8 Бронирование перевозки пассажира и багажа....18
9 Оплата перевозки пассажира и багажа....22
10 Оформление перевозки пассажира и багажа....25
11 Расписание, задержка и отмена рейса, маршрут перевозки, изменение маршрута перевозки....29
12 Регистрация пассажиров и багажа....30
13 Обслуживание пассажиров....33
14 Перевозка отдельных категорий пассажиров....36
14.1 Перевозка детей....36
14.2 Перевозка пассажиров с ограниченными физическими возможностями....37
14.3 Трансферная перевозка....41
14.4 Перевозка беременных женщин и новорожденных младенцев....42
14.5 Перевозка сотрудников и отправлений федеральных органов исполнительной власти российской федерации....42
15 Остановка пассажира в пути....43
16 Перевозка багажа и ручной клади....44
16.1 Перевозка багажа....44
16.2 Перевозка ручной клади....47
16.3 Перевозка комнатных животных....48
16.4 Перевозка подкарантинной продукции....48
16.5 Упаковка багажа и ручной клади....49
16.6 Требования к содержимому багажа и ручной клади....49
16.7 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств....52
16.8 Выдача багажа....53
16.9 Хранение и розыск зарегистрированного багажа....53
17 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира. Изменение договора воздушной перевозки пассажира....56
18 Получение справок о перелете/задержке/отмене рейса и другие подтверждающие документы....59
19 Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку....60
20 Страхование ответственности....61

21 Правила поведения пассажиров 62
22 Документированная информация 65
Приложение 1. Образец расписки при перевозке новорожденного (обязательное) 66
Приложение 2. Образец расписки при перевозке беременной женщины (обязательное) ...67
Приложение 3. Форма заявления на предоставление справки о подтверждении перелета (обязательное) 68
Приложение 4. Форма заявления о предоставлении справки о задержке, переносе или отмене рейса (обязательное) 69

1 ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность сторон договора воздушной перевозки пассажиров и их багажа.

1.2 Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки пассажира и должны соблюдаться при заключении и в процессе исполнения договора.

1.3 Настоящие Правила применяются при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок (далее – перевозки) пассажиров, багажа рейсами по расписанию движения воздушных судов и дополнительными рейсами (регулярные рейсы), если воздушная перевозка оформлена под собственным кодом АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги».

1.4 Настоящие Правила применяются при осуществлении перевозок по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру) (чартерные рейсы), если иное не указано в договоре фрахтования (договоре воздушного чартера).

1.5 При выполнении международных перевозок настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении.

1.6 На рейсах, выполняемых АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги», могут применяться Правила перевозки иного, указанного в договоре воздушной перевозки, перевозчика.

1.7 Настоящие Правила могут быть изменены без уведомления пассажиров, при условии, что изменения не применяются договорам воздушной перевозки, заключенным до внесения изменений.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

– Варшавская конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1929 г.;

– «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60-ФЗ;

– «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

– «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2)», глава 40 от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

– Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

– Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»;

– Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

– Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;

– Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82;

– Федеральные авиационные правила «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации», утвержденные Приказом Минтранса РФ от 05.09.2008 № 141;

– «Требования по соблюдению транспортной безопасности для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, не являющихся субъектами транспортной инфраструктуры и осуществляющих деятельность на объекте транспортной инфраструктуры, для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта, а также в зонах безопасности, установленных вокруг отдельных судов и (или) иных плавучих средств с ядерным реактором либо судов и (или) иных плавучих средств, транспортирующих ядерные материалы, объектов транспортной инфраструктуры», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.09.2023 № 1550;

– Doc 9284 AN/905 ИКАО «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху», утвержденные Советом Международной организации гражданской авиации;

– «Порядок взимания платы за регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, рассчитанной на основе тарифов и сборов», утвержденный Приказом Минтранса РФ от 31.10.2024 № 386;

– ИОТ-ЮТ-ВУ-001-24 Инструкция по оказанию первой помощи при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, угрожающих жизни и здоровью.

3 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

3.1 СОКРАЩЕНИЯ

АНВ – акт незаконного вмешательства

АО – Акционерное общество

ВС – воздушное судно

ИАТА (IATA) – Международная Ассоциация Воздушного Транспорта (International Air Transport Association)

ИКАО (ICAO) – Международная Организация Гражданской Авиации (International Civil Aviation Organization)

ЗАГС – запись актов гражданского состояния

МВД – Министерство внутренних дел Российской Федерации

РФ – Российская Федерация

ТКП – Акционерное общество «Транспортная клиринговая палата»

ФЗ – Федеральный закон

3.2 ОБОЗНАЧЕНИЯ

Авиакомпания – АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги»

Вт-ч (Ватт-час) – внесистемная единица измерения энергии или работы

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аэропорт – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование.

Аэропорт (пункт) назначения – аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир и багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира.

Аэропорт (пункт) остановки – аэропорт (пункт), в котором согласно договору воздушной перевозки по согласованию с перевозчиком пассажир прерывает свою перевозку и в котором время между прибытием и отправления составляет более двадцати четырех часов.

Аэропорт (пункт) отправления – аэропорт (пункт), из которого начинается перевозка пассажира и багажа согласно договору воздушной перевозки пассажира.

Аэропорт (пункт) транзита – аэропорт, в котором воздушное судно совершает посадку для технического и/или коммерческого обслуживания и продолжает выполнение рейса, которым оно прибыло в аэропорт.

Аэропорт (пункт) трансфера – аэропорт, указанный в перевозочном документе, в котором запланирована пересадка в течение двадцати четырех часов с одного рейса на другой рейс для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

Багаж бездокументный – багаж, который прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром.

Багаж зарегистрированный – место багажа пассажира, принятого перевозчиком к перевозке в багажном отсеке воздушного судна под ответственность перевозчика за сохранность таких вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру.

Багаж засланный – багаж, прибывший в аэропорт/пункт, отличный от аэропорта(ов)/пункта(ов), в который(ые) согласно договору воздушной перевозки пассажира, должен был быть доставлен.

Багаж негабаритный – багаж, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений.

Багаж сверхнормативный – багаж пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа либо багаж пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа.

Багаж скоропортящийся – багаж, содержимое которого портится по истечении определенного срока хранения, либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды.

Багаж тяжеловесный – багаж пассажира, вес одного места которого превышает тридцать килограммов.

Бронирование перевозки – закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира и багажа на определенный рейс и дату.

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

Воздушная перевозка пассажира и багажа (договор воздушной перевозки пассажира и багажа) – по договору воздушной перевозки пассажира, перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром воздушного судна багажа, обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или уполномоченный агент им на получение багажа лицу.

Воздушное судно – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды.

Вынужденное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира – изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира вследствие отмены или задержки рейса, указанного в билете; изменения перевозчиком маршрута перевозки; выполнения рейса не по расписанию; несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и в дату, указанные в билете; несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов; необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки; внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами; непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете; неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

Добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира – изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира по причинам, не относящимся к вынужденному изменению условий договора воздушной перевозки пассажира (см. определение **Вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира**).

Живность – животные, птицы, насекомые, рыбы и т.п.

Животные комнатные – собаки, кошки, птицы и другие мелкие комнатные, приручённые животные.

Животные служебные – служебные собаки кинологической службы федеральных органов исполнительной власти.

Коммерческая воздушная перевозка – воздушная перевозка, предоставляемая за плату.

Маршрут перевозки – указанные в перевозочном документе в установленной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера (остановки) и назначения**,** по которым осуществляется перевозка пассажиров и багажа.

Обслуживающая организация – юридическое лицо, которое на основании заключенного с перевозчиком договора оказывает услуги по обслуживанию пассажиров и багажа на территории аэропорта.

Пассажир – физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

Пассажир с ограниченной подвижностью – пассажир, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании.

Пассажир трансферный – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика по маршруту перевозки.

Перевозочные документы – билет, багажная квитанция, ордер разных сборов, квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, квитанция разных сборов, электронный многоцелевой документ.

Перевозчик – эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты.

Посадочная площадка – участок земли, льда, поверхности сооружения, в том числе поверхности плавучего сооружения, либо акватория, предназначенные для взлета, посадки или для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов.

Рейс – полет воздушного судна, как по расписанию, так и вне расписания, выполняемый в одном направлении от аэропорта отправления до аэропорта назначения.

Рейс регулярный – рейс, выполняемый по расписанию движения воздушных судов.

Рейс чартерный – рейс, выполняемый по договору фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

Ручная кладь – вещи пассажира, которые перевозятся в салоне воздушного судна под ответственностью пассажира, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

Силы обеспечения транспортной безопасности – лица, ответственные за обеспечение транспортной безопасности в субъекте транспортной инфраструктуры, на объекте транспортной инфраструктуры, транспортном средстве, включая персонал субъекта транспортной инфраструктуры или подразделения транспортной безопасности, непосредственно связанный с обеспечением транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры или транспортных средств.

Тариф – провозная плата определяется на основе установленной перевозчиком денежной суммы за перевозку пассажира и багажа между двумя пунктами маршрута перевозки.

Транспортная безопасность – состояние защищенности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства.

Уполномоченный агент – юридическое лицо, осуществляющее от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах.

5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Коммерческие воздушные перевозки, обслуживание пассажиров осуществляются с соблюдением общих правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требований к обслуживанию пассажиров, установленных федеральными авиационными правилами Российской Федерации.

5.2 Пассажиры обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка пассажиров, багажа, касающиеся перевозки пассажиров, багажа и выполнения требований по обеспечению безопасности полетов, транспортной безопасности и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля.

5.3 Авиакомпания вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки лицу, осуществляющему от имени Авиакомпании бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах (далее - уполномоченный агент), лицу, оказывающему услуги по обслуживанию в зоне и зданиях аэровокзального комплекса убывающих и прибывающих пассажиров (далее - обслуживающая организация) или другому лицу, в том числе другому перевозчику, являясь ответственным за их действия (бездействие) перед пассажиром, и выполнение договора воздушной перевозки пассажира.

5.4 Перевозка пассажиров, багажа осуществляется в сроки и в соответствии с порядком, предусмотренными договором воздушной перевозки пассажира.

5.5 Перевозка пассажиров, багажа выполняются в соответствии с Договором фрахтования воздушного судна (воздушного чартера) и с соблюдением настоящих Правил, если иное не предусмотрено условиями договора.

5.6 Пассажир, принимая условия перевозки, обусловленные договором на чартерную перевозку, независимо от того, является ли он прямым участником такого договора или нет, обязуется соблюдать все условия договора и/или настоящих Правил. Фрахтователь обязан предоставить пассажиру полную и достоверную информацию об условиях такой перевозки.

5.7 Условия договора воздушной перевозки пассажира содержатся в Воздушном кодексе Российской Федерации, настоящих Правилах, условиях применения тарифа и перевозочном документе.

5.8 Период посадки пассажира на борт воздушного судна начинается с момента входа пассажира на трап/телескопический трап/иное средство, используемое для посадки на борт воздушного судна и (или) высадки с борта воздушного судна, с целью посадки на борт воздушного судна и оканчивается моментом прохода пассажира на борт воздушного судна.

Период высадки пассажира с борта воздушного судна начинается с момента входа на трап/телескопический трап/иное средство, используемое для посадки на борт воздушного судна и (или) высадки с борта воздушного судна, с целью высадки из воздушного судна и оканчивается моментом покидания пассажиром трапа/телескопического трапа/иного средства, используемого для посадки на борт воздушного судна и (или) высадки с борта воздушного судна.

5.9 При заключении договора воздушной перевозки пассажиров, багажа применяются правила, тарифы и сборы, которые действуют на дату оформления перевозочного документа.

5.10 При предоставлении услуг в аэропорту отправления при выполнении перевозки пассажиров, багажа применяются правила, тарифы и сборы, которые действуют на дату выполнения этой перевозки.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 Ответственность за поддержание документа в актуальном состоянии несет вице-президент – директор по организации перевозок и авиационных работ.

6.2 Ответственность за выполнение Правил при обслуживании пассажиров, багажа несут агенты по наземному обслуживанию, агенты по продаже перевозок, представители и персонал Авиакомпании в соответствии с заключенным с Авиакомпанией договором.

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА И ПАССАЖИРА

7.1 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

7.1.1 Авиакомпания несет ответственность перед пассажиром воздушного судна в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира.

7.1.2 Воздушная перевозка пассажира включает в себя период нахождения пассажира на борту воздушного судна, период посадки пассажира на борт воздушного судна и период высадки пассажира с борта воздушного судна. Порядок исчисления продолжительности периода посадки пассажира на борт воздушного судна и периода высадки пассажира с борта воздушного судна устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере гражданской авиации.

7.1.3 Ответственность Авиакомпании и размеры ответственности за вред, причиненный при внутренней воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа определяется в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации и гражданским законодательством Российской Федерации.

7.1.4 Авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи их согласно установленным правилам другому гражданину или юридическому лицу в случае, если не докажет, что им были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять.

7.1.5 Авиакомпания несет ответственность за сохранность ручной клади, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) ручной клади произошли вследствие обстоятельств, которые Авиакомпания не могла предотвратить, и устранение которых от нее не зависело, либо умысла пассажира.

7.1.6 Авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленно действий (бездействия) Авиакомпании или произошли не во время воздушной перевозки.

7.2 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА

7.2.1 Пассажир несет ответственность:

– перед Авиакомпанией в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира;

– за нарушение валютных, санитарных, карантинных и иных правил в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– невыполнение установленных Авиакомпанией правил перевозки;

– нарушение правил поведения при подготовке к полету и на борту воздушного судна, в том числе несанкционированную видео - и фотосъемку и пользование средствами радиосвязи;

– невыполнение распоряжений командира воздушного судна;

– нарушение правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических правил;

– нарушение правил перевозки опасных веществ или предметов;

– нарушение правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк вертолета, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение в неположенном месте, в том числе не допускается размещение у аварийного выхода/люка);

– невыполнение требований сил обеспечения транспортной безопасности, направленных на обеспечение транспортной безопасности, а также за недопущение действий, препятствующих выполнению ими служебных обязанностей;

– неинформирование сил обеспечения транспортной безопасности о событиях или действиях, создающих угрозу транспортной безопасности объекта транспортной инфраструктуры или транспортного средства.

7.2.2 Убытки, причинённые Авиакомпанией пассажиром подлежат возмещению пассажиром в полном объеме.

7.2.3 В случае вынужденной посадки воздушного судна, связанной с нарушением пассажиром установленных правил поведения на борту воздушного судна, пассажир несет материальную ответственность за возмещение дополнительных расходов, понесенных Авиакомпанией.

7.2.4 Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка, порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несет ответственность за противоправные действия относительно других пассажиров и персонала Авиакомпании.

7.2.5 Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8 БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА И БАГАЖА

8.1 Закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира и его багажа на определенный рейс и дату является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира, багажа.

8.2 Бронирование провозной емкости осуществляется Авиакомпанией или уполномоченным агентом.

8.3 При бронировании, как правило, используются автоматизированные системы бронирования.

8.4 Бронирование отражается в системе бронирования Авиакомпании. Информация о произведенном бронировании предоставляется перевозчиком или уполномоченным агентом пассажиру.

8.5 Бронирование производится в сроки и порядке, установленные Авиакомпанией.

8.6 Бронирование пассажирского места и провозной емкости для пассажира предполагает перевозку пассажира и его багажа в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование.

8.7 Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи перевозок либо по телефону, электронной почте и иными способами, указанными уполномоченным агентом, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

8.8 Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

8.9 В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится.

8.10 Пассажир при бронировании указывает номер мобильного телефона или иной способ связи для его информирования.

8.11 Бронирование провозной емкости для пассажира считается предварительным, пока пассажир не внесет оплату, и Авиакомпания или уполномоченный агент по продаже перевозок не произвел оформление перевозочного документа.

8.12 Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира в случае, если пассажир не производит оплату перевозки в установленный Авиакомпанией срок и ему не оформляется билет.

8.13 Бронирование и оформление перевозки производится в соответствии с правилами применяемого тарифа.

8.14 При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира Авиакомпания или уполномоченный агент предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию о:

– расписании движения воздушных судов Авиакомпании;
– наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей на рейсах Авиакомпании по маршруту перевозки;

– тарифах и условиях применения тарифов;

– условиях договора воздушной перевозки пассажира, включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы;

– правилах Авиакомпании,

– условиях договора воздушной перевозки пассажира, изменение которых не допускается условиями применения тарифа;

– условиях обслуживания на борту воздушного судна;

– типе воздушного судна, на котором запланирована воздушная перевозка;

– перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;

– порядке перевозки детей не старше двух лет с предоставлением им отдельных мест;

– порядке выбора пассажирами, следующими с ребенком (детьми) в возрасте до двенадцати лет, сопровождающего пассажира, которому должны быть предоставлены соседние пассажирские места на борту воздушного судна;

– порядке изменения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о порядке отказа пассажира от перевозки на одном из участков маршрута воздушной перевозки;

– порядке уведомления пассажиром перевозчика о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки в случае отказа пассажира от перевозки на одном из участков маршрута перевозки;

– порядке уведомления пассажиром перевозчика об отказе пассажира от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совестно следующего с ним на воздушном судне, либо смерти члена его семьи или близкого родственника;

– размере платы за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира;

– размере платы за операции по аннулированию бронирования, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, оформлению возврата сумм.

8.15 При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира Авиакомпания либо уполномоченный агент имеют право не закреплять за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер пассажирского места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира.

8.16 Для бронирования необходимо согласовать с Авиакомпанией перевозку:

– пассажира с ребенком до двух лет;

– тяжелобольного пассажира;

– больного на носилках;

– пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;

– пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью);

– пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;

– багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной Авиаком-

панией нормы бесплатного провоза багажа либо багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа (сверхнормативный багаж);

– багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (негабаритный багаж);

– багажа пассажира, вес одного места которого превышает тридцать килограммов (тяжеловесный багаж);

– багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;

– предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации;

– собак, кошек, птиц (комнатные животные (птицы)), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (служебные собаки)

Согласование производится не позднее, чем за сорок восемь часов до вылета рейса.

8.17 Авиакомпания не осуществляет перевозку ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательство Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

8.18 Перевозка больных на носилках пассажирскими регулярными рейсами Авиакомпании, как правило, не осуществляется, техническая возможность такой перевозки определяется при согласовании перевозки.

8.19 Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить Авиакомпании о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки до окончания установленного времени регистрации пассажиров на рейс, перевозкой на котором пассажир не воспользовался. Если пассажир не сообщил Авиакомпании о намерении продолжить перевозку, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира. Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается добровольным изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

В случае если пассажир уведомил Авиакомпанию о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки, аннулирование бронирования на последующих участках маршрута не производится.

8.20 В случае опоздания пассажира на регистрацию пассажиров на рейс в аэропорту либо опоздания пассажира на посадку в воздушное судно и уведомления пассажиром Авиакомпанию в порядке, опубликованном Авиакомпанией, о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки не позднее чем через 2 часа после вылета рейса, на который пассажир опоздал и до окончания регистрации пассажиров на следующих рейс по маршруту перевозки при условии, что время от вылета рейса, на который пассажир опоздал, до вылета рейса на следующем участке маршрута перевозки составляет не менее чем 24 часа и условия перевозки на следующих участках маршрута не изменяются, и на следующем рейсе имеется свободная провозная емкость, бронирование на последующих участках маршрута перевозки не аннулируется.

8.21 При бронировании перевозки с пересадкой пассажира и перегрузкой его багажа в аэропорту, указанном в перевозочном документе, в течение двадцати четырех часов с одного рейса на другой рейс для дальнейшего следования по маршруту перевозки, Авиакомпания или уполномоченный агент обеспечивает бронирование и на всех участках перевозки пассажира, багажа, в том числе на участках, перевозка по которым выполняется другими перевозчиками, позволяющее пассажиру прибыть на регистрацию в установленное время для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра, перегрузить багаж на другой рейс и выполнить требования, связанные с санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

9 ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА И БАГАЖА

9.1 За перевозку пассажиров, багажа регулярными рейсами Авиакомпании взимается провозная плата. Провозная плата указывается в перевозочном документе.

9.2 Оплата за перевозку пассажиров, багажа, выполняемую по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), в перевозочном документе не указывается.

9.3 Оплата за перевозку пассажира и/или багажа определяется на основе установленного Авиакомпанией тарифа или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, багажа согласно договору воздушной перевозки пассажира до аэропорта (пункта) назначения, сборов, предусмотренных правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности - стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной Авиакомпанией.

9.4 За оказание уполномоченным агентом пассажиру услуг по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту, провозной платы за перевозку в соответствии с заданными пассажиром приоритетными параметрами условий перевозки и/или общими в отношении каждого перевозчика условиями перевозки и консультативных услуг уполномоченным агентом взимается дополнительная плата.

9.5 Оплата перевозки и оформление билета производятся после бронирования, за исключением следующих случаев:

– оформления билета со статусом ожидания свободной провозной емкости (билет со статусом «на подсадку»);
– оформления билета при наличии свободных провозных емкостей после окончания регистрации пассажиров и оформления багажа.

9.6 При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки.

9.7 Формы и порядок оплаты провозной платы устанавливается Авиакомпанией.

9.8 Допускается осуществлять оплату провозной платы лицом, не являющимся пассажиром.

9.9 При оплате и/или оформлении перевозки пассажира и багажа Авиакомпания или уполномоченный агент предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:

– указанную в оформленном перевозочном документе;
– об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, условиях перевозки багажа, условиях перевозки товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта;
– об условиях применения тарифа, включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы;
– о правилах Авиакомпании;

– о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;

– о способе проезда до аэропорта отправления;

– о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;

– об общих требованиях, связанных с санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации;

– о порядке проведения досмотров в соответствии с правилами проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности;

– об условиях обслуживания на борту воздушного судна;

– о типе воздушного судна;

– о порядке перевозки детей не старше двух лет без предоставления им отдельных мест;

– о порядке выбора пассажирами, следующими с ребенком (детьми) в возрасте до двенадцати лет, сопровождающего пассажира, которому должны быть предоставлены соседние пассажирские места на борту воздушного судна;

– о порядке изменения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о порядке отказа пассажира от перевозки на одном из участков маршрута воздушной перевозки;

– о порядке уведомления пассажиром перевозчика о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки в случае отказа пассажира от перевозки на одном из участков маршрута перевозки;

– о порядке уведомления пассажиром перевозчика об отказе пассажира от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, либо смерти члена его семьи или близкого родственника;

– о размере платы за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира, устанавливаемой в соответствии с порядком взимания платы;

– о размере платы за операции по аннулированию бронирования, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, оформлению возврата сумм, устанавливаемой в соответствии с порядком взимания платы.

9.10 Если до начала перевозки тарифы изменены Авиакомпанией, перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов с пассажирами, при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки.

9.11 В случае вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира вследствие отмены или задержки рейса, указанного в билете; изменения Авиакомпанией маршрута перевозки; выполнения рейса не по расписанию; несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и в дату, указанные в билете; несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов; необеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки; внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено ме-

дицинскими документами; не предоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете; неправильного оформления билета Авиакомпанией или уполномоченным агентом до начала перевозки или после начала перевозки доплата с пассажира не взимается.

Во всех остальных случаях, не перечисленных в настоящем пункте, изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира считается добровольным.

9.12 В случае добровольного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до начала перевозки, провозная плата определяется на основании тарифов, действующих на дату начала новой воздушной перевозки.

9.13 В случае добровольного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира после начала перевозки, при изменении провозной платы, перевозка осуществляется по тарифам, действовавшим на дату начала перевозки.

10 ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА И БАГАЖА

10.1 К перевозочным документам относятся: билет, багажная квитанция, ордер разных сборов, квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, квитанция разных сборов, электронный многоцелевой документ.

10.2 Договор воздушной перевозки пассажира удостоверяется билетом и багажной квитанцией. Договор воздушной перевозки пассажира оформляется одним билетом или оформленным вместе с ним дополнительным(и) билетом(ами), в котором(ых) указывается номер билета, к которому он(и) оформлен(ы).

10.3 Перевозочные документы оформляются Авиакомпанией или уполномоченным агентом.

10.4 Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме. Оформление билета после бронирования производится в сроки, установленные Авиакомпанией.

10.5 На каждого пассажира оформляется отдельный билет. Билет может быть оформлен в электронной форме или на бумажном носителе. Пассажирский билет (электронный или на бумажном носителе) выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному Авиакомпанией тарифу.

10.6 Билет на бумажном носителе включает в себя:

– контрольный, агентский, полетный, пассажирский и другие вспомогательные купоны, выполненные по утвержденной форме;

– текстовые страницы, содержащие информацию об условиях договора перевозки пассажира и его багажа на внутренних воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Авиакомпании и пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, другие сведения, необходимые для пассажира.

10.7 Электронный билет – документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме.

10.8 Для оформления оплаты платежей Авиакомпанией или уполномоченным агентом используется документ, оформленный Авиакомпанией или его уполномоченным агентом и удостоверяющий оплату сборов и услуг (ордер разных сборов, электронный многоцелевой документ), документ, оформленный Авиакомпанией или его уполномоченным агентом и удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной Авиакомпанией нормы бесплатного провоза багажа, багажа с объявленной ценностью, иного багажа, подлежащего дополнительной оплате (квитанция для оплаты сверхнормативного багажа), документ, удостоверяющий оплату сборов и услуг (квитанция разных сборов).

10.9 Для оформления перевозочных документов и документов об оплате платежей могут применяться собственные документы Авиакомпании и (или) документы, выпущенные по договору с перевозчиками другой организацией, обеспечивающей осуществление взаиморасчетов между перевозчиками и другими участниками перевозочного процесса.

10.10 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. Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

– общегражданский паспорт;
– общегражданский заграничный паспорт;
– дипломатический паспорт;
– служебный паспорт;
– паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
– свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
– удостоверение депутата Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (в течение срока депутатских полномочий);
– удостоверение личности (для военнослужащих: офицеров, прапорщиков, мичманов);
– военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту);
– справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
– удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы;
– временное удостоверение личности, выдаваемое гражданину Российской Федерации органами внутренних дел при утрате или замене паспорта;
– национальный паспорт;
– вид на жительство - только для лиц без гражданства.

10.11 В случае продажи льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих право пассажира на льготу или применение специального тарифа.

10.12 В случае оплаты перевозки по безналичному расчету билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность и документов, подтверждающих (гарантирующих) оплату перевозки.

10.13 В случае если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно до прохождения регистрации на рейс, должен обратиться к Авиакомпании или уполномоченному агенту для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность.

10.14 Пассажир может получить оформленный билет или маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок либо выбрать способ доставки, согласованный с Авиакомпанией или уполномоченным агентом, либо получить маршрут/квитанцию электронного билета в электронном виде по информационно-телекоммуникационной сети.

10.15 Пассажир допускается к перевозке (в случае оформления билета на бумажном носителе) только при предъявлении им пассажирского билета, оформленного в соответствии с правилами, установленными Авиакомпанией, и содержащего полетный купон. Пассажир обязан сохранять билет до окончания перевозки, а в случае возникновения претензии – до ее разрешения. Билет должен быть предъявлен по требованию сотрудников Авиакомпании или сотрудников обслуживающей организации. Действие настоящего пункта не распространяется на случаи применения электронного билета.

10.16 Билет удостоверяет обязательство Авиакомпании по перевозке пассажира и его багажа в сроки, установленные договором.

10.17 Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается. В случае предъявления билета лицом, не указанным в билете, билет изымается Авиакомпанией и его стоимость предъявителю не возвращается.

10.18 В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до ее начала пассажиру оформляется новый билет за исключением случаев, указанных в пункте 9.12 настоящих Правил.

10.19 В случае изменения условий договора воздушной перевозки пассажира после ее начала изменение в билете на бумажном носителе может быть оформлено с использованием специальной наклейки (стикера), которая имеет графы, соответствующие графам билета, подлежащим изменению, и наклеивается в билет в том случае, если не изменяется маршрут перевозки, либо внесением в билет письменного согласия Авиакомпании на выполнение перевозки другим перевозчиком или на обмен первоначально выданного билета или ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов либо с использованием манифеста прерванного полета в случае, если пассажир, следующий рейсом одного перевозчика, должен быть передан на рейс другого перевозчика и/или полетные купоны, соответствующие данному участку перевозки, не могут быть предоставлены другому перевозчику в связи с вынужденным изменением условий договора воздушной перевозки пассажира либо пассажиру оформляется новый билет. Действие настоящего пункта не распространяется на случаи применения электронного билета.

10.20 Внесение изменений в билет осуществляется Авиакомпанией или уполномоченным агентом с согласия Авиакомпании.

10.21 Если билет был объявлен пассажиром, утраченным либо билет неверно оформлен, либо поврежден, то Авиакомпанией принимаются все зависящие от нее 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 Авиакомпанией с составлением акта, в котором указываются причины признания билета недействительным;

– если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то пассажир принимается к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением соответствующего балета;

– в случае неправильного оформления билета в связи с допущенными Авиакомпанией или уполномоченным агентом ошибками взимание с пассажира платы за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира при оформлении пассажиру нового билета взамен неправильно оформленного билета не осуществляется;

– в случае неправильного оформления билета в связи с допущенными пассажиром ошибками при внесении пассажиром информации при бронировании Авиакомпанией с пассажира взимается плата за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира.

10.22 Выдача дубликата осуществляется в соответствии с правилами и тарифами, действующими у Авиакомпании. Дубликат выдается при условии, если пассажир предоставит информацию, касающуюся утерянного или испорченного билета (место приобретения, дата приобретения, маршрут, номер рейса, дата вылета).

10.23 Дубликат выдается, если утерянный или испорченный перевозочный документ был оформлен на бланке Авиакомпании или нейтральном бланке ТКП под кодом Авиакомпании. Дубликат перевозочного документа, выданного другим перевозчиком, оформляется только после получения письменного разрешения этого перевозчика.

10.24 Дубликат перевозочного документа является копией первоначально оформленного перевозочного документа и действителен для перевозки по первоначальному маршруту. После выписки дубликата возможно изменение даты вылета и маршрута перевозки в соответствии с правилами применения тарифов. Возврат стоимости перевозки по дубликату перевозочного документа не производится.

10.25 Ордер разных сборов, утерянный или испорченный пассажиром, не восстанавливается, дубликат на него не оформляется.

10.26 Перевозка пассажира, багажа, выполняемая до аэропорта (пункта) назначения, в который должен быть доставлен пассажир, багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира (аэропорт (пункт) назначения) несколькими перевозчиками по одному билету, багажной квитанции или оформленному(ым) вместе с ним дополнительному(ым) билету(ам), багажной(ым) квитанции(ям), в котором(ых) указывается номер билета, багажной квитанции, к которому он(и) оформлены, рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадка (перегрузка) или перерыв в перевозке.

11 РАСПИСАНИЕ, ЗАДЕРЖКА И ОТМЕНА РЕЙСА, МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ, ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА ПЕРЕВОЗКИ

11.1 Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным Авиакомпанией и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов. Чартерные рейсы Авиакомпании выполняются в соответствии с программой выполнения нерегулярных (чартерных) перевозок.

11.2 Опубликованное расписание движения воздушных судов отражает следующую информацию:

– аэропорт (пункт) отправления;
– аэропорт (пункт) назначения;
– аэропорт(ы), (пункт (ы)) расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
– код перевозчика;
– номер рейса;
– дни недели выполнения рейса;
– время отправления (местное);
– время прибытия (местное);
– период выполнения рейса;
– тип(ы) воздушного судна.

11.3 В случае изменения расписания движения воздушных судов Авиакомпания принимает возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

11.4 Перевозка пассажиров и багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения (маршрут перевозки). Изменение маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Авиакомпанией и пассажиром. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки Авиакомпанией может производиться перерасчет стоимости перевозки.

11.5 Авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если это необходимо для соблюдения требований безопасности полетов (в том числе для устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, в связи с неблагоприятными метеорологическими условиями) и/или соблюдения требований транспортной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией . Форма справки приведена в приложении 3.

11.6 Авиакомпания по согласованию с пассажиром может выполнить перевозку этого пассажира другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе или передать его для перевозки другому перевозчику, или организовывать перевозку другим видом транспорта, или произвести возврат сумм за перевозку.

11.7 Авиакомпания не несет ответственности за ошибку, искажение или упущение в расписаниях, опубликованных другими юридическими лицами без согласования с Авиакомпанией.

12 РЕГИСТРАЦИЯ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

12.1 Для перевозки пассажира, багажа обеспечивается проведение регистрации пассажиров и оформление багажа в аэропорту (пункте) отправления, либо на сайте Авиакомпании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (интернет-сайт Авиакомпании), позволяющем пассажиру самостоятельно осуществить регистрацию с предоставлением пассажиру посадочного талона в электронном виде.

12.2 Пассажир допускается к перевозке при наличии билета, оформленного должным образом.

12.3 Пассажир должен заблаговременно, не позднее установленного Авиакомпанией времени, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и тому подобное и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

12.4 Регистрация билетов и оформление багажа на рейсы в аэропорту начинаются за 90 минут до вылета, но не позднее, чем за 60 минут до времени вылета воздушного судна, указанного в авиабилете. Регистрация билетов в интернет-сайте Авиакомпании начинается не менее, чем за 24 часа до времени вылета воздушного судна, указанного в авиабилете.

12.5 Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок. Время окончания регистрации на интернет-сайте Авиакомпании устанавливается Авиакомпанией с учетом времени, необходимого для прибытия пассажиров в аэропорт (пункт) отправления для посадки в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей.

12.6 Время отправления рейса указано в билете.

12.7 Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

12.8 При регистрации в аэропорту и на интернет-сайте Авиакомпании пассажиру выдается посадочный талон, оформленный на бумажном носителе или в электронном виде.

12.9 При регистрации на интернет-сайте Авиакомпании пассажиру направляется посадочный талон, оформленный в электронном виде, посредством способа связи, указанного пассажиром при бронировании.

12.10 При регистрации пассажира в электронной форме пассажиру предоставляется право:

– распечатать посадочный талон самостоятельно;
– получить посадочный талон, оформленный на бумажном носителе, в аэропорту до окончания времени регистрации на рейс;

– использовать посадочный талон, оформленный в электронном виде при посадке на борт воздушного судна.

12.11 Посадочный талон содержит инициалы и фамилию пассажира, номер рейса, дату отправления, время окончания посадки на рейс, номер посадочного места на борту воздушного судна. При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация. Номер выхода на посадку в аэропорту указывается в посадочном талоне в случае, если он определен обслуживающей компанией на момент выдачи пассажиру посадочного талона. В случае если на момент выдачи пассажиру посадочного талона номер выхода на посадку не определен, в аэропорту обеспечивается предоставление звуковой и зрительной информации о номере выхода на посадку до начала посадки пассажиров в воздушное судно.

12.12 Авиакомпания предоставляет ребенку в возрасте до двенадцати лет и сопровождающему его пассажиру соседние пассажирские места на борту воздушного судна, расположенные непосредственно рядом друг с другом в одном ряду, не разделенные проходом (соседние пассажирские места), на борту воздушного судна и с соблюдением требований безопасности полетов без взимания дополнительной платы.

Дополнительная плата за выбор и предоставление при регистрации пассажирам соседних пассажирских мест в соответствии с классом обслуживания на борту воздушного судна и с соблюдением требований безопасности полетов не взимается.

12.13 В случае заключения пассажиром, следующим с ребенком (детьми) в возрасте до двенадцати лет, договора воздушной перевозки пассажира после начала регистрации на рейс и отсутствии свободных соседних пассажирских мест на момент регистрации на рейс пассажира, следующего с ребенком (детьми) в возрасте до двенадцати лет, Авиакомпания предоставляет пассажиру и следующему (следующим) с ним ребенку (детям) в возрасте до двенадцати лет иные свободные пассажирские места.

12.14 В случае перевозки детей в возрасте до двенадцати лет с более чем одним пассажиром, такие пассажиры вправе:

– выбрать сопровождающего пассажира, которому должно быть предоставлено соседнее пассажирское место с детьми в возрасте до двенадцати лет;

– выбрать для каждого ребенка в возрасте до двенадцати лет сопровождающего пассажира, которому должно быть предоставлено соседнее пассажирское место с ребенком в возрасте до двенадцати лет.

12.15 При регистрации и/или оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания всю ручную кладь и багаж, предназначенные для перевозки, включая рюкзак, детскую люльку, детскую коляску при перевозке ребенка.

12.16 Если воздушная перевозка оформлена билетом на бумажном носителе, в багажной квитанции, являющейся частью билета, удостоверяющей прием к перевозке багажа, указывается количество мест и вес-брутто багажа, кроме вещей, указанных в пункте 16.2.6 настоящих Правил. Информация о приеме к перевозке багажа, количестве мест и весе багажа, кроме вещей, указанных в пункте 16.2.6 настоящих Правил, размещается в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа.

12.17 При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого

Авиакомпанией к перевозке под ответственностью Авиакомпании за сохранность таких вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (зарегистрированный багаж).

12.18 Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа и содержит информацию о фамилии и имени пассажира, номере рейса, дате вылета, аэропорте (пункте) отправления и аэропорте (пункте) назначения, до которого зарегистрированный багаж принят к перевозке, весе места багажа. Номерная багажная бирка может содержать иную дополнительную информацию.

12.19 Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно может прикрепляться специальная безномерная багажная бирка.

12.20 После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на Авиакомпанию.

12.21 За провоз ручной клади и багажа сверх установленной «нормы» бесплатного провоза ручной клади и багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному Авиакомпанией. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

12.22 Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

12.23 Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом.

13 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

13.1 Авиакомпания или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту:

1) звуковой и зрительной информацией:

– о месте посадки пассажиров в воздушное судно;
– времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
– задержке или отмене рейса и причинах задержки или отмены рейса;

2) звуковой и/или зрительной информации:

– о времени отправления и прибытия рейсов;
– месте регистрации на рейс, указанный в билете, и оформления багажа;
– времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете и оформления багажа;
– местах и времени получения услуг, предоставляемых в случае задержки отправления рейса, отмены рейса;
– месте выдачи багажа;

3) зрительной информации:

– месте нахождения комнат матери и ребенка;
– способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта (при наличии нескольких терминалов в аэропорту), между аэропортами (при наличии нескольких аэропортов в населенном пункте);
– порядке проведения досмотров.

13.2 В аэропорту Авиакомпания или обслуживающая организация обеспечивает:

– регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
– доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
– доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
– обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
– выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам.

13.3 Авиакомпания обеспечивает на борту воздушного судна:

– информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях;

– предоставление первой медицинской помощи.

13.4 Авиакомпания на борту воздушного судна имеет подготовленный персонал в количестве, достаточном для обслуживания пассажиров.

13.5 За услуги, указанные в подразделах 13.1, 13.2, 13.3 настоящих Правил, дополнительная плата не взимается.

13.6 Питание и напитки на регулярных пассажирских рейсах Авиакомпании пассажирам не предоставляются.

13.7 Авиакомпания или обслуживающая организация могут предоставлять пассажиру дополнительные услуги повышенной комфортности в аэропорту. Услуги повышенной комфортности на борту воздушного судна не предоставляются.

13.8 При перерыве в перевозке по вине Авиакомпании, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки Авиакомпания организует для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

– предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

– обеспечение питьевой водой при ожидании начала посадки пассажиров в воздушное судно более двух часов в соответствии с пунктом 13.10;

– обеспечение горячим питанием и напитками при ожидании начала посадки пассажиров в воздушное судно более четырех часов в соответствии с пунктом 13.10;

– размещение в гостинице при ожидании начала посадки пассажиров в воздушное судно более восьми часов – с 6 часов 1 минуты до 21 часов 59 минут (дневное время) и более шести часов – с 22 часов до 6 часов (ночное время) в соответствии с пунктом 13.10;

– доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

– организацию хранения багажа.

Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам в аэропорту (пункте) отправления или в аэропорту (пункте) промежуточной посадки.

13.9 Услуги, указанные в пункте 13.8 предоставляются пассажирам в период ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно.

Период ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно составляет период со времени отправления рейса, указанного в билете, до времени начала посадки пассажиров в воздушное судно.

В случае посадки воздушного судна на запасной аэродром (посадочную площадку) период ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно составляет период со времени прибытия рейса на запасной аэродром (посадочную площадку) до времени начала посадки пассажиров в воздушное судно.

13.10 В случаях, указанных в пункте 13.8 пассажирам предоставляются услуги, предусмотренные в пункте 13.8 в следующем порядке:

– обеспечение питьевой водой не позднее, чем в течение одного часа по истечении двух часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно;

– обеспечение горячим питанием и напитками не позднее, чем в течение двух часов по истечении первых четырех часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно, и далее не позднее, чем в течение двух часов по истечении каждых последующих шести часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно в дневное время и каждых восьми часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно – в ночное время, отсчитывая от окончания первых четырех часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно;

– размещение в гостинице не позднее, чем в течение двух часов по истечении восьми часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно в дневное время, за исключением случая начала посадки пассажиров в воздушное судно до истечения срока размещения пассажиров в гостинице и не позднее двух часов по истечении шести часов ожидания начала посадки пассажиров в воздушное судно в ночное время, за исключением случая начала посадки пассажиров в воздушное судно до истечения срока размещения пассажиров в гостинице.

Если время отправления рейса, указанное в билете, время прибытия рейса на запасной аэродром (посадочную площадку) приходятся на дневное время, то время предоставления услуг, предусмотренных пунктом 13.8, рассчитывается в соответствии с порядком предоставления указанных услуг в дневное время.

Если время отправления рейса, указанное в билете, время прибытия рейса на запасной аэродром (посадочную площадку) приходятся на ночное время, то время предоставления услуг, предусмотренных пунктом 13.8, рассчитывается в соответствии с порядком предоставления указанных услуг в ночное время.

В случае переноса времени отправления рейса, указанного в билете, с дневного времени на ночное время или с ночного времени на дневное время, время предоставления услуг, предусмотренных пунктом 13.8, не изменяется и рассчитывается исходя из периода суток, к которому относится время отправления рейса, указанное в билете, время прибытия рейса на запасной аэродром (посадочную площадку).

13.11 Услуги, указанные в пункте 13.8, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

В случаях, предусмотренных пунктом 13.8, допускается обеспечение пассажиров горячим питанием и напитками и/или питьевой водой посредством выдачи пассажирам документов, оформленных на бумажном носителе или в электронной форме, дающих право на получение пассажирами горячего питания, напитков и/или питьевой воды в местах оказания услуг общественного питания, в гостинице или иных местах, определенных Авиакомпанией.

14 ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

14.1 ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ

14.1.1 Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе.

14.1.2 Ребенок в возрасте до двух лет, а также ребенок-инвалид в возрасте до двенадцати лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

14.1.3 Дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

14.1.4 Дети в возрасте старше двенадцати лет могут перевозиться без сопровождения совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

14.1.5 Допускается перевозка одного ребенка в возрасте не старше двух лет, следующего с одним сопровождающим пассажиром, без предоставления ему отдельного пассажирского кресла при условии, что ребенок в возрасте не старше двух лет размещается совместно с сопровождающим его пассажиром на его пассажирском кресле и с соблюдением требований безопасности полета.

14.1.6 Перевозка одного ребенка в возрасте не старше двух лет, следующего с одним сопровождающим пассажиром, без предоставления ребенку отдельного пассажирского места осуществляется бесплатно при внутренних перевозках.

Перевозка других следующих с одним сопровождающим пассажиров детей в возрасте не старше двух лет осуществляется с предоставлением указанным детям отдельных мест.

14.1.7 Внутренняя перевозка ребенка (детей) в возрасте не старше двух лет, являющегося (являющихся) гражданином (гражданами) Российской Федерации, с предоставлением ему (им) отдельного пассажирского места (мест), а также внутренняя перевозка ребенка (детей) в возрасте от двух до двенадцати лет, являющегося (являющихся) гражданином (гражданами) Российской Федерации, осуществляется со скидкой в размере 50 % от тарифа, применяемого для расчета стоимости перевозки, за исключением внутренней перевозки по маршрутам, государственная поддержка которых осуществляется за счет средств бюджета соответствующего уровня бюджетной системы Российской Федерации, и (или) внутренней перевозки, размер платы за которую установлен перевозчиком и согласован Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, а также внутренней перевозки, размер платы за которую определен Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона № 135-ФЗ.

14.1.8 Размер скидки на перевозку ребенка (детей) определяется Авиакомпанией при выполнении следующих перевозок:

– внутренняя перевозка ребенка (детей) в возрасте не старше двух лет, не являющегося (не являющихся) гражданином (гражданами) Российской Федерации, с предоставлением ему (им) отдельного места, а также внутренняя перевозка ребенка (детей) в возрасте от двух до двенадцати лет, не являющегося (не являющихся) гражданина (гражданами) Российской Федерации;

– внутренняя перевозка ребенка (детей) в возрасте не старше двух лет, являющегося (являющихся) гражданином (гражданами) Российской Федерации, с предоставлением ему (им) отдельного пассажирского кресла (кресел) по маршрутам, государственная поддержка которых осуществляется за счет средств бюджета соответствующего уровня бюджетной системы Российской Федерации, и (или) внутренней перевозки, размер платы за которую установлен перевозчиком и согласован Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, а также внутренней перевозки, размер платы за которую определен Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона № 135-ФЗ;

– внутренняя перевозка ребенка (детей) в возрасте от двух до двенадцати лет, являющегося (являющихся) гражданином (гражданами) Российской Федерации по маршрутам, государственная поддержка которых осуществляется за счет средств бюджета соответствующего уровня бюджетной системы Российской Федерации, и (или) внутренней перевозки, размер платы за которую установлен перевозчиком и согласован Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, а также внутренней перевозки, размер платы за которую определен Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона № 135-ФЗ;

14.1.9 В случае добровольного или вынужденного изменения пассажиром, сопровождающим ребенка, условий договора воздушной перевозки пассажира после начала перевозки билет ребенка переоформляется (обменивается) по тарифу, соответствующему возрасту ребенка на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления.

14.2 ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

14.2.1 Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

14.2.2 Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей.

14.2.3 Перевозка больного на носилках осуществляется при наличии технической возможности предоставления дополнительных мест на воздушном судне и установки носилок с оплатой, установленной Авиакомпанией.

14.2.4 Пассажир из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно перевозится в сопровождении пассажира, оказывающего ему помощь в полете.

14.2.5 Пассажир, лишенный зрения, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника.

14.2.5.1 Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении Авиакомпании документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

14.2.5.2 Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

14.2.5.3 Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется Авиакомпанией в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

14.2.6 Пассажир из числа инвалидов, лишенный слуха или зрения, пассажир в кресле-коляске может перевозиться без сопровождающего пассажира.

14.2.7 Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться в авиакомпанию или к уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

14.2.8 Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки обязан сообщить Авиакомпании или уполномоченному агенту, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

14.2.9 Запрос о потребности в услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна представляется пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности Авиакомпании или уполномоченному агенту при бронировании и/или при заключении договора воздушной перевозки.

14.2.10 Авиакомпания или агент по продаже перевозок обеспечивают прием представленных пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности запросов о потребности в услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна, а также об услугах, оказываемых в аэропорту в пунктах продажи воздушных перевозок, по телефону или электронной почте либо при бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

14.2.11 При бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Авиакомпания или агент обеспечивает возможность детализировать запрос о потребности в услугах в соответствующем поле запроса либо по телефону.

14.2.12 Инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не являются основаниями для требования Авиакомпанией либо уполномоченным агентом, осуществляющим бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, от пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности документов, подтверждающих состояние здоровья таких пассажиров в связи с их инвалидностью или ограничениями жизнедеятельности.

14.2.13 Авиакомпания или агент при бронировании и заключении договора воздушной перевозки предоставляет пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию:

– об услугах, оказываемых авиакомпанией на борту воздушного судна;

– услугах, оказываемых в аэропорту;

– процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

14.2.14 Услуги в аэропортах и на борту воздушных судов оказываются пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по запросу о потребности в услугах.

14.2.15 В аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорта предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

– сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;

– сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении досмотра;

– сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;

– посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;

– высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;

– персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;

– сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала;

– иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.

14.2.16 По запросу о потребности в услугах пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, представленному непосредственно в аэропорту обслуживающей организации, оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

– встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;

– предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;

– предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;

– оказание помощи в выгуле собак-проводников.

14.2.17 Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обеспечивается возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна.

14.2.18 Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается к перевозке при регистрации на рейс.

14.2.19 Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с международными требованиями и требованиями Российской Федерации по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху.

14.2.19.1 Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услугах - обслуживающей организацией.

14.2.19.2 В случаях, когда средство передвижения не обеспечивает надлежащей защиты батареи:

– батарея должна быть снята в соответствии с инструкциями производителя;
– энергоемкость батареи не должна превышать 300 Вт-ч;
– клеммы батареи должны быть защищены от короткого замыкания (посредством изоляции клемм, например, обматыванием лентой открытых клемм);
– батареи должны быть защищены от повреждений (например, посредством ее размещения в защитном чехле);
– батарея должна перевозиться в пассажирском салоне.

14.2.19.3 Допускается перевозить только одну запасную батарею энергоемкостью не более 300 Вт-ч или две запасные батареи, энергоемкость каждой из которых не превышает 160 Вт-ч. Запасные батареи должны перевозиться в пассажирском салоне.

14.2.20 В аэропорту и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности выполняют медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

Авиакомпания не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на территории аэропорта или на борту ВС во время полета.

14.2.21 На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности Авиакомпанией оказываются следующие услуги:

– ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
– предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу о потребности в услугах, представленному Авиакомпании;
– оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна.

14.2.22 Кресла-коляски и иные вспомогательные устройства, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажных отсеках воздушного судна.

14.2.23 В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок и иных вспомогательных устройств, используемых пассажирами, вес и габариты которых не превышают габариты ручной клади.

14.2.24 Кресла-коляски, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, принимаются к воздушной перевозке при условии представления пассажирами запроса о потребности в услугах.

14.2.25 Используемые пассажирами кресла-коляски принимаются к воздушной перевозке без взимания дополнительной платы.

14.2.26 При рассадке пассажиров с ограниченными физическими возможностями или размещении больных пассажиров в салонах воздушного судна учитывается специфика их перевозки. При выделении мест для рассадки соблюдаются следующие условия к ним:

– не препятствовать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
– не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам;
– должны быть удобны для их посадки/высадки и для самого пассажира;
– места для сопровождающих лиц должны быть отведены рядом с сопровождаемым лицом.

14.3 ТРАНСФЕРНАЯ ПЕРЕВОЗКА

14.3.1 Перевозка пассажира, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика по маршруту перевозки (трансферный пассажир), осуществляется в соответствии с договорами между перевозчиками.

14.3.2 Авиакомпания или уполномоченный агент информирует трансферного пассажира о предполетных формальностях и требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации, которые он должен выполнить в аэропорту трансфера для дальнейшей перевозки по маршруту, а также о требованиях государственных органов в пунктах трансфера при международной перевозке.

14.3.3 При выполнении перевозки по одному билету, багажной квитанции или оформленному(ым) вместе с ним дополнительному(ым) билету(ам), багажной(ым) квитанции(ям), в котором(ых) указывается номер билета, к которому он(и) оформлен(ы), Авиакомпания обеспечивает минимальное стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, позволяющее пассажиру пройти все предусмотренные в аэропорту трансфера предполетные формальности и выполнить требования, связанные с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

14.4 ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН И НОВОРОЖДЕННЫХ МЛАДЕНЦЕВ

14.4.1 Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет ответственности за неблагоприятные последствия/ухудшения здоровья, которые могут возникнуть для беременной женщины или плода вовремя и/или вследствие перелета, данное обстоятельство подтверждается распиской, форма расписки приведена в приложении 1. Беременной женщине рекомендуется иметь на момент перевозки и предъявить на регистрации медицинское заключение о возможности совершить воздушную перевозку предполагаемой длительности, выданное медицинским учреждением. Медицинское заключение должно быть оформлено не ранее, чем за 7 дней до начала полета.

14.4.2 Перевозка новорожденных младенцев осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет ответственности перед родителями за последствия для здоровья их ребенка, которые могут возникнуть вовремя и/или вследствие перелета, данное обстоятельство подтверждается распиской, форма расписки приведена в приложении 1. Рекомендуется иметь на момент перевозки и предъявить на регистрации медицинское заключение о возможности совершить воздушную перевозку предполагаемой длительности, выданное медицинским учреждением. Медицинское заключение должно быть оформлено не ранее, чем за 7 дней до начала полета.

14.4.3 Перевозка младенцев осуществляется на руках у родителей.

14.5 ПЕРЕВОЗКА СОТРУДНИКОВ И ОТПРАВЛЕНИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

14.5.1 Правила перевозки работников (сотрудников) министерств, ведомств и иных федеральных органов исполнительной власти, отправлений (корреспонденций) этих органов устанавливаются нормативными актами, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации совместно (по согласованию) с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

15 ОСТАНОВКА ПАССАЖИРА В ПУТИ

15.1 Пассажир по согласованию с Авиакомпанией может прервать свою перевозку в аэропорту (пункте), указанном в билете, в котором, согласно договору воздушной перевозки пассажира, время между прибытием пассажира в аэропорт и его отправлением из аэропорта составляет более двадцати четырех часов (аэропорт остановки).

15.2 Остановка пассажира в пути по маршруту перевозки разрешается в пределах срока действия обязательства Авиакомпании по перевозке пассажира при условии, что она заранее согласована с Авиакомпанией, указана в билете, учтена при расчете стоимости перевозки.

15.3 Если пассажир совершает остановку в аэропорту (пункте) по маршруту перевозки, то его багаж оформляется только до аэропорта (пункта) остановки и подлежит выдаче пассажиру в этом аэропорту (пункте).

15.4 Если при бронировании перевозки пассажир не заявил об остановке в аэропорту (пункте) по маршруту перевозки, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в аэропорту трансфера или в аэропорту, в котором воздушное судно совершает посадку для технического и/или коммерческого обслуживания и продолжает выполнение рейса, которым оно прибыло в аэропорт (аэропорт транзита), то такая остановка расценивается как добровольный отказ пассажира от перевозки, за исключением случаев, указанных в подразделе 17.2 настоящих Правил, и дальнейшая перевозка может быть продолжена, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации, после соответствующего изменения договора воздушной перевозки пассажира.

16 ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

16.1 ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

16.1.1 Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки.

16.1.2 При заключении договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, пассажир воздушного судна имеет право провоза своего багажа в пределах установленной Авиакомпанией нормы без дополнительной платы (норма бесплатного провоза багажа). Авиакомпания имеет право установить различные нормы бесплатного провоза багажа для разных рейсов с учетом особенностей перевозки.

16.1.3 Норма бесплатного провоза багажа устанавливается Авиакомпанией и предусматривает количество мест и вес багажа на одного пассажира воздушного судна. При этом норма бесплатного провоза багажа устанавливается не менее десяти килограммов на одного пассажира воздушного судна.

16.1.4 При заключении пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Авиакомпания принимает к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

16.1.5 В случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Авиакомпания принимает к перевозке багаж, оплаченный пассажиром по установленному Авиакомпанией багажному тарифу при наличии технической возможности такой перевозки.

16.1.6 Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с Авиакомпанией и оплачен при бронировании, а также случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

16.1.7 Если пассажир предъявил к перевозке багаж весом и/или размером, и/или в количестве мест меньшим, чем им было забронировано и предварительно оплачено, разница в оплате перевозки между оплаченным и фактическим весом и/или размером, и/или количеством мест багажа подлежит возврату пассажиру.

16.1.8 Авиакомпания имеет право проверить массу багажа, ручной клади, перевозимого пассажиром на любом этапе перевозки. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, пассажир обязан оплатить стоимость неоплаченной части багажа.

16.1.9 Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа. Ценность зарегистрированного багажа объявляется для каждого места багажа в отдельности. За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается Авиакомпанией. Оплата перевозки багажа с объявленной ценностью удостоверяется ордером разных сборов или квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа, в

которой указываются пункты, между которыми пассажиром заявлена перевозка багажа с объявленной ценностью.

16.1.10 По просьбе пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (пункт) остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), и при заключении такими пассажирами договоров воздушной перевозки пассажира, предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, сумма норм бесплатного провоза багажа по весу каждого из пассажиров объединяется. В случае заключения пассажирами, указанными в настоящем пункте, договоров воздушной перевозки пассажира, не предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, вес багажа, предусмотренный багажным тарифом, может быть объединен по просьбе пассажиров при условии оплаты такими пассажирами багажа по установленному Авиакомпанией багажному тарифу. Багаж подлежит оформлению на каждого пассажира индивидуально.

Вес одного места объединенного багажа не должен превышать тридцати килограммов. В случае если вес одного места объединенного багажа превышает тридцать килограммов, оплата такого багажа осуществляется в соответствии с пунктом 16.1.16 настоящих Правил.

16.1.11 Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества. Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к перевозке не допускается.

16.1.12 Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия Авиакомпании. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

16.1.13 Пассажиру не рекомендуется вкладывать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы.

16.1.14 Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 50 килограммов, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

16.1.15 Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.

16.1.16 Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, служебных собак, комнатных животных и птиц оплачивается, исходя из его (их) фактического веса, габаритов и количества мест по установленным Авиакомпанией багажным тарифам, независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве зарегистрированного багажа, за исключением собаки-проводника, следующей с пассажиром, лишенным зрения, кресла-коляски, костылей, трости, ходунков, роллаторов, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также детской коляски, используемой пассажиром, имеющих габариты, не позволяющие безопасно разместить ее (их) в салоне

воздушного судна под пассажирским сидением или в специально установленных местах на воздушном судне перевозимых без взимания дополнительной платы.

16.1.17 При перевозке сверхнормативного багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, разница между установленной нормой бесплатного провоза багажа и весом мест багажа, предъявленного к перевозке, оплачивается по установленным Авиакомпанией багажным тарифам.

16.1.18 При перевозке сверхнормативного багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, перевозка такого багажа оплачивается по установленным Авиакомпанией багажным тарифам.

16.1.19 Авиакомпания вправе ограничить прием или отказать пассажиру в перевозке багажа сверх установленной нормы, в случае отсутствия свободной емкости и если багаж не был предварительно забронирован.

16.1.20 Если в перевозке принимают участие несколько перевозчиков, то перевозка негабаритного, тяжеловесного багажа производится при условии согласования такой перевозки всеми участвующими перевозчиками.

16.1.21 Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) на (из) воздушного судна и размещение на борту воздушного судна.

16.1.22 Оплата сверхнормативного, негабаритного и тяжеловесного багажа производится за целые килограммы. Округление производится по следующим правилам: до 500 г - до целого килограмма в меньшую сторону, 500 г и свыше - до целого килограмма в большую сторону.

16.1.23 С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ пассажира к зарегистрированному багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими уполномоченными службами.

16.1.24 Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа предметы, которые могут причинить вред воздушному судну, лицам или имуществу, находящимся на борту воздушного судна, животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак), насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

16.2 ПЕРЕВОЗКА РУЧНОЙ КЛАДИ

16.2.1 Пассажир воздушного судна имеет право провоза ручной клади в салоне воздушного судна в пределах установленной Авиакомпанией нормы без дополнительной платы (норма бесплатного провоза ручной клади).

16.2.2 В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Авиакомпанией и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

16.2.3 Норма бесплатного провоза ручной клади, установленная на рейсах Авиакомпании, составляет 10 кг на одного пассажира и габаритами 55х40х20 см. На рейсах Авиакомпании может быть установлена иная норма бесплатного провоза ручной клади, если это указано в договоре воздушной перевозки.

16.2.4 Ручная кладь, превышающая по весу и/или габаритам установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза ручной клади, принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такой ручной клади, за исключением случаев, когда провоз сверхнормативной ручной клади был согласован с Авиакомпанией и оплачен при бронировании

16.2.5 Пассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, указанных в пункте 16.2.6 настоящих Правил, перевозимых в салоне воздушного судна. Пассажир при выходе обязан забрать с собой размещенные на борту воздушного судна ручную кладь и все личные вещи.

16.2.6 В качестве ручной клади сверх нормы, установленной Авиакомпанией и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провозить следующие вещи:

– рюкзак с вложенными в него вещами, весом не более 5 кг и габаритами не более 55х40х20 см, или дамскую сумку с вложенными в нее вещами, или портфель с вложенными в него вещами, габаритами не более 55х40х20 см;

– букет цветов, имеющий габариты, позволяющие безопасно разместить его в салоне воздушного судна под сиденьем пассажира;

– верхнюю одежду, используемую пассажиром;

– детское питание для ребенка на время полета;

– костюм в сгибающемся портпледе;

– устройство для переноса ребенка, включая детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску габариты, которых позволяют безопасности разместить их в салоне воздушного судна при перевозке ребенка;

– лекарственные препараты для медицинского применения, продукты диетического питания в количестве, необходимом на время полета;

– костыли, опорную трость, складные ходунки, складные ходунки-роллаторы, складное кресло-коляску, протезы верхних и нижних конечностей в упаковке, используемые для компенсации устранения стойких ограничений жизнедеятельности пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна;

–средства, предназначенные для ухода за протезами верхних и нижних конечностей, в упаковке, используемые для компенсации или устранения стойких ограничений жизнеде-

ятельности пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

16.3 ПЕРЕВОЗКА КОМНАТНЫХ ЖИВОТНЫХ

16.3.1 В качестве багажа (ручной клади) могут перевозиться комнатные животные (птицы) и служебные собаки.

16.3.2 Комнатные животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия Авиакомпании. По разрешению Авиакомпании допускается перевозка комнатных животных (птиц) в салоне воздушного судна. К перевозке в салоне принимаются животные весом не более 10 кг (с учетом веса контейнера для перевозки). Для перевозки используется контейнер (жесткий, мягкий), габариты которого не должны превышать размеров 55х40х20 см. Свыше указанного веса животные не перевозятся.

16.3.3 При перевозке комнатных животных (птиц) и служебных собак пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

16.3.4 Комнатные животные (птицы) и служебные собаки, за исключением случаев, когда служебные собаки перевозятся в салоне воздушного судна, при перевозке воздушным транспортом должны быть помещены в крепкий контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью.

16.3.5 Вес комнатного животного (птицы) и служебной собаки, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы) и служебной собаки, не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным Авиакомпанией.

16.3.6 Перевозка служебной собаки в салоне воздушного судна, с согласия Авиакомпании, может быть произведена при предъявлении Авиакомпании документа, подтверждающего, что пассажир, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки.

16.3.7 Служебная собака, перевозимая в салоне воздушного судна, должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, который ее сопровождает.

16.3.8 Собаки-проводники, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся в порядке, установленном пунктом 14.2.5 настоящих Правил.

16.4 ПЕРЕВОЗКА ПОДКАРАНТИННОЙ ПРОДУКЦИИ

16.4.1 Перевозка подкарантинной продукции (растений, продукции растительного происхождения, тары, упаковки, почвы либо других организмов, объектов или материала,

которые могут стать носителями вредных организмов или способствовать распространению вредных организмов) осуществляется в соответствии с международными договорами Российской Федерации о карантине растений, законодательством Российской Федерации в области обеспечения карантина растений.

16.5 УПАКОВКА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

16.5.1 Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свертки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и запертыми. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными. Веревки или ремни должны быть прочными и без узлов.

16.5.2 Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть специально упакованы и защищены от доступа к содержимому.

16.5.3 Упаковка сдаваемого багажа должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций по перевозке.

16.5.4 Каждое место, сдаваемое в багаж, должно иметь отдельную упаковку. Объединение в одно место двух или более предметов, имеющих отдельные упаковки, в том числе привязывание к упаковкам каких-либо свертков, запрещается.

16.5.5 Багаж, в упаковке которого имеются острые торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и т.п.), к перевозке не принимается.

16.5.6 Пассажиру рекомендуется иметь на каждом месте багажа внутри и снаружи идентифицирующую маркировку с именем и контактными данными пассажира.

16.6 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

16.6.1 Не принимаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа и ручной клади изделия и вещества, которые при перевозке, погрузке, выгрузке и хранении могут явиться причиной взрыва, пожара, повреждения или порчи воздушного судна и его оборудования, зданий и сооружений, грузов и багажа, находящихся в аэропортах и на борту воздушного судна, а также увечья, отравления, ожогов или облучения людей и животных.

16.6.2 Запрещено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, опасные вещества и предметы.

Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

16.6.3 Запрещено перевозить на борту воздушного судна:

– арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
– хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
– жидкости и алкогольные напитки;
– аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях.

16.6.4 Разрешено перевозить на борту воздушного судна соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества в вещах, находящихся при пассажирах:

– ртутный термометр медицинский, ртутный барометр или термометр, упакованные в прочный, внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или проколостойкого материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути независимо от его позиции;

– сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2,5 кг на пассажира;

– 3 % перекись водорода - не более 100 мл на пассажира;

– жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным, в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л - один пакет на пассажира. Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарственные препараты, специальные диетические продукты, детское питание, в том числе материнское молоко, в количестве, необходимом на время полета.

16.6.5 Администрация аэропорта (пункта), Авиакомпании вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению транспортной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

– штопоры;

– иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);

– вязальные спицы;

– ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;

– складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм;

– термометры медицинские, содержащие ртуть;

– барометры и термометры ртутные.

16.6.6 Изделия и вещества, которые могут перевозиться с разрешения Авиакомпании:

– небольшие баллоны с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей;

– каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные непротекающими батареями и провозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству;

– кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от короткого замыкания, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству;

– только одним пассажиром не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории (Doc 9284 AN/905 ИКАО), вставленный в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;

– выделяющие тепло изделия (оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться только в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке.

16.6.7 Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять и кресло-каталку или подвижное средство, затем можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах, при этом:

– упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи. Необходимо также обеспечивать защиту от опрокидывания, путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, например, с помощью затяжных лент, скоб или опор;

– батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в таких упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость;

– на такие упаковочные комплекты необходимо наносить знак размещения упаковки, маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности.

16.6.8 При перевозке литиевых элементов и батарей (включая зарядные банки) и работающие на них устройства должны соблюдаться следующие условия:

– портативные электронные устройства, содержащие батареи должны перевозится в качестве ручной клади. Должны быть приняты меры, предотвращающие их самопроизвольное приведение в действие и защищающие устройства от повреждения. Содержание лития в литий-металлических батареях не должно превышать 0,3 г в каждом устройстве или удельная мощность литий-ионных батарей не должна превышать 2,7 Втч в каждом устройстве.

– в портативных электронных устройствах, способных к выделению чрезмерного количества тепла, которое может привести к возгоранию в случае срабатывания данного оборудования, батареи и нагревательные элементы должны быть изолированы посредством удаления из устройства нагревательного элемента, батареи или других компонентов;

– запасные батареи перевозятся в качестве ручной клади. Батареи должны отдельно защищаться таким образом, чтобы исключалась возможность короткого замыкания (посредством размещения в оригинальной розничной упаковке или изолирования клемм. На одного пассажира допускается перевозка не более двух запасных батарей. Содержание лития в литий-металлических батареях не должно превышать 2 г, или удельная мощность литий-ионных батарей не должна превышать 100 Втч;

– зарядные банки должны перевозится в ручной клади. Во время полета запрещается заряжать зарядные банки, а также использовать их для зарядки портативных электронных устройств. На одного пассажира допускается перевозка не более двух зарядных банков. Зарядные банки должны быть защищены для предотвращения короткого замыкания во время

полета в оригинальной розничной упаковке или изолированием клемм. Содержание лития в литий-металлических батареях не должно превышать 2 г, или удельная мощность литий-ионных батарей не должна превышать 100 Втч.

16.7 ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ, БОЕПРИПАСОВ И СПЕЦИАЛЬНЫХ СРЕДСТВ

16.7.1 Перевозка оружия, боеприпасов и спецсредств производится в соответствии с установленными требованиями Авиакомпании.

16.7.2 Любой пассажир обязан согласовать с Авиакомпанией перевозку оружия и/или боеприпасов не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса.

16.7.3 Пассажиры, намеревающиеся перевезти оружие, на регистрацию должны явиться не позднее, чем за полтора часа до вылета и предъявить оружие для взвешивания и получения багажной бирки.

16.7.4 Оплата за перевозку оружия взимается по багажному тарифу, на общих основаниях. Вес оружия включается в общий вес багажа пассажира.

16.7.5 Оружие пассажиров в обязательном порядке передается уполномоченному лицу службы безопасности для временного хранения на период полета в аэропорту отправления и выдается владельцам в аэропорту назначения.

16.7.6 Вооруженными сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации и Межправительственной фельдъегерской связи, находящимися при исполнении служебных обязанностей, при наличии соответствующих удостоверений и командировочных удостоверений установленного образца, оружие для временного хранения на период полета не передается.

16.7.7 Оружие принимается к перевозке только в разряженном состоянии в упаковке пассажира (чехлах, кобурах, специальной таре, кейсах, футлярах), отвечающей требованиям безопасности и сохранности оружия. При этом оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках.

16.7.8 При перевозке оружия пассажиру необходимо иметь при себе документ на право хранения и ношения оружия, который предъявляется уполномоченному сотруднику органов внутренних дел на транспорте при передаче оружия для временного хранения на период полета.

16.7.9 Дополнительно при ввозе/вывозе оружия на/с территории Российской Федерации пассажир должен иметь разрешение на ввоз/вывоз оружия.

16.7.10 Оформление и перевозка оружия, патронов и спецсредств трансферных пассажиров на внутренних рейсах осуществляется до конечного пункта. Оружие, патроны и спецсредства пассажиров, следующих трансфером из иностранных государств через один аэропорт Российской Федерации в другой, оформляются до аэропорта первоначальной посадки на территории Российской Федерации. Спецсредства, оружие и патроны пассажиров, следующих трансфером из одного аэропорта Российской Федерации через другой в иностранное государство, оформляются до аэропорта трансфера на территории Российской Федерации.

16.7.11 Арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия перевозить в пассажирских салонах воздушных судов запрещается.

16.7.12 Перевозка боеприпасов с разрывными или зажигательными пулями, патронов для газового оружия, а также устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, на борту воздушных судов гражданской авиации запрещена.

16.7.13 В целях безопасности одному пассажиру разрешается перевозить принадлежащее ему оружие не более 5 единиц и 1000 патронов к нему. Перевозка патронов массой более 5 кг оформляется как опасный груз и запрещена к перевозке в качестве багажа.

16.7.14 Пассажиры, уполномоченные иметь при себе огнестрельное оружие на борту Воздушного судна, до прохождения процедур досмотра информируют персонал службы безопасности аэропорта о наличии при них табельного огнестрельного оружия.

16.8 ВЫДАЧА БАГАЖА

16.8.1 Авиакомпания или обслуживающая организация обеспечивает информирование пассажиров о месте выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения, остановки или трансфера, а также о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа и обеспечивает выдачу багажа пассажирам.

16.8.2 Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

16.8.3 Выдача зарегистрированного багажа производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к перевозке.

16.8.4 По просьбе пассажира зарегистрированный багаж может быть выдан также в аэропорту отправления или в аэропорту трансфера, аэропорту транзита, аэропорту остановки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

Выдача пассажиру багажа, содержащего оружие, в аэропорту трансфера запрещена.

16.8.5 Если пассажир не может предъявить багажную квитанцию или отрывной талон номерной багажной бирки, Авиакомпания может выдать багаж такому пассажиру при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.

16.9 ХРАНЕНИЕ И РОЗЫСК ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА

16.9.1 Зарегистрированный багаж хранится в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира в течение двух суток, включая день прибытия воздушного судна, на котором доставлен зарегистрированный багаж, без взимания дополнительной платы.

16.9.2 Хранение зарегистрированного багажа свыше двух суток обеспечивается Авиакомпанией или обслуживающей организацией. Расходы за хранение багажа, не полученного пассажиром в течение срока, установленного настоящим пунктом, возмещаются

Авиакомпании или обслуживающей организации пассажиром в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

16.9.3 Если зарегистрированный багаж, с надлежаще оформленной номерной багажной биркой, прибыл в аэропорт (пункт) назначения, трансфера или остановки и не был получен или востребован пассажиром, Авиакомпания обеспечивает розыск владельца зарегистрированного багажа.

16.9.4 Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то Авиакомпания обеспечивает направление владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

16.9.5 Найденный зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае, если владелец зарегистрированного багажа не найден - со дня

прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

16.9.6 Ручная кладь и личные вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их обнаружения в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт. По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь и личные вещи пассажира, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

16.9.7 Если зарегистрированный багаж не выдан пассажиру в аэропорту, до которого должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, Авиакомпания обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:

– направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
– направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
– направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.

16.9.8 Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

16.9.9 Если зарегистрированный багаж не найден в течение двадцати одного дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

16.9.10 Если зарегистрированный багаж найден, то Авиакомпания обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по письменной просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

16.9.11 В случае прибытия в аэропорт зарегистрированного багажа, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт/пункт, отличный от аэропорта(ов)/пункта(ов), в который(е) согласно договору воздушной перевозки пассажира должен быть доставлен багаж (засланный багаж), или зарегистрированного багажа, который прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром (бездокументный багаж), Авиакомпания обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

16.9.12 В случае прибытия в аэропорт бездокументного багажа Авиакомпанией обеспечивается составление акта. Бездокументный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

16.9.13 Если в период розыска зарегистрированного багажа, содержимое которого портится по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся багаж) находится под угрозой порчи, Авиакомпания вправе немедленно уничтожить весь скоропортящийся багаж или его часть.

17 ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА

17.1 Пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

17.2 Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

– отмены рейса, указанного в билете;

– задержки рейса, указанного в билете, более чем на тридцать минут от указанного в билете времени отправления;

– отправления рейса ранее указанного в билете времени отправления рейса;

– изменения Авиакомпанией маршрута перевозки;

– несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;

– несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;

– необеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;

– болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом Авиакомпании до окончания установленного в соответствии с подразделом 12.5 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры;

– призыв пассажира на военную службу по мобилизации, либо в связи с его направлением для прохождения службы в войска национальной гвардии Российской Федерации на должностях, по которым предусмотрено присвоение специальных званий полиции, по мобилизации, либо в связи с его поступлением на военную службу по контракту, заключенному в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе», либо в связи с заключением им контракта о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации);

– неправильного оформления билета Авиакомпанией или уполномоченным агентом.

Авиакомпания может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

17.3 Болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете.

17.4 Медицинские документы, подлежащие предоставлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, должны содержать:

– четко читаемое название учреждения, выдавшего данный документ;

– реквизиты данного учреждения;

– печать учреждения, выдавшего документ;

– четко читаемую должность и фамилию лица, выдавшего документ;

– дату выдачи документа;

– данные, подтверждающие соответствие дат болезни, указанных в документе, датам перевозки.

17.5 Призыв на военную службу по мобилизации либо в связи с его направлением для прохождения службы в войска национальной гвардии Российской Федерации на должностях по которым предусмотрено присвоение специальных званий полиции, либо в связи с заключением им контракта о пребывании в добровольческом формировании подтверждается документально в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

17.6 В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира Авиакомпания делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в подразделе 17.2 настоящих Правил.

17.7 Отказ пассажира от перевозки в случаях, не предусмотренных в подразделе 17.2 настоящих Правил, признается добровольным отказом от перевозки.

17.8 Авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

– нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

– отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

– если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;

– отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;

– отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 14.1.7 настоящих Правил;

– нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;

– наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже запрещенных к перевозке предметов влечет за собой отказ в посадке на борт.

Изменение № 1

17.9 Добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира осуществляется по согласованию между Авиакомпанией и пассажиром, в соответствии с условиями примененного тарифа.

17.10 Изменение пассажиром маршрута перевозки (изменение пунктов, между которыми выполняется перевозка, изменение установленной в перевозочном документе последовательности пунктов, между которыми выполняется перевозка, отказ от полета на одном или нескольких участках маршрута перевозки), изменение даты или времени вылета, изменение класса обслуживания, примененного тарифа и другие изменения условий договора воздушной перевозки пассажира производятся в пределах срока действия обязательства по перевозке пассажира, кроме случаев вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

17.11 Перерасчет провозной платы при изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации.

17.12 Возмещение иных расходов, не указанных в настоящих Правилах, понесенных одной из сторон, связанных с прекращением договора воздушной перевозки пассажира, изменением договора воздушной перевозки пассажира, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации.

18 ПОЛУЧЕНИЕ СПРАВОК О ПЕРЕЛЕТЕ/ЗАДЕРЖКЕ/ОТМЕНЕ РЕЙСА И ДРУГИЕ ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

18.1 Авиакомпания предоставляет пассажирам справки о перелёте и иные подтверждающие документы.

18.2 Для получения справки пассажиру необходимо заполнить заявление по форме согласно приложения 2 и 3. К заявлению прилагается копия авиабилета или маршрутной квитанции. Оригинал заявления необходимо отправить по адресу: 625025, г. Тюмень, ул. Интернациональная, д. 181, копию на электронную почту hs@utair.ru.

18.3 Заявление обрабатывается в течении 15 рабочих дней с даты поступления авиакомпанию.

18.4 Готовые справки направляются на электронный адрес, указанный в заявлении. Оригиналы справок могут быть по запросу отправлены заказным письмом без уведомления на почтовый адрес заявителя;

18.5 Авиакомпания выдает подтверждающие справки на перелеты, совершенные за последние 5 лет.

18.6 Справки, которые содержат персональные данные пассажира (подтверждение факта перелета, о тарифах), могут быть запрошены и направлены только пассажиру, заключившему договор воздушной перевозки с Авиакомпанией. Справку о перелете несовершеннолетнего может запросить его родитель или опекун. В этом случае к заявлению необходимо приложить копию свидетельства о рождении, либо документ, подтверждающий опекунство.

18.7 Авиакомпания вправе устанавливать тарифы на выдачу справок.

18.8 Авиакомпания бесплатно выдает следующие справки:

– об отмене рейса;
– о задержке рейса, изменении маршрута или потере стыковки — при условии, что указанные обстоятельства произошли по вине Авиакомпании;
– справки выдаются только после выполнения задержанного рейса, либо факта отмены рейса;
– причины задержки или отмены рейса не указываются.

19 ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СУММ, УПЛАЧЕННЫХ ЗА ПЕРЕВОЗКУ

19.1 Возврат провозной платы производится Авиакомпанией или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки.

19.2 Возврат провозной платы в связи с прекращением операционной деятельности Авиакомпании, приостановлением действия сертификата эксплуатанта, аннулированием сертификата эксплуатанта, приостановлением действия лицензий, аннулированием лицензии, прекращением действия лицензии осуществляется Авиакомпанией в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19.3 Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или управомоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

19.4 В случае если оплата провозной платы по договору воздушной перевозки пассажира произведена за пассажира иным лицом, возврат уплаченной за перевозку пассажира провозной платы в случае отказа пассажира от перевозки осуществляется лицу, осуществившему такую оплату, на основании документа, удостоверяющего его личность, и документа, подтверждающего оплату перевозки данным лицом.

19.5 Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном договором воздушной перевозки пассажира.

19.6 Возврат пассажирам провозной платы производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации регулируется Приказом Минтранса Российской Федерации от 31.10.2024 № 386 «Об утверждении порядка взимания платы за регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа рассчитанной на основе тарифов и сборов».

19.7 Возврат пассажирам денежных сумм, уплаченных за перевозку, выполняемую по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), производится лицом, которому пассажир оплатил стоимость перевозки, выполняемой по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

20 СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

20.1 Авиакомпания производит страхование своей гражданской ответственности перед пассажиром воздушного судна за причинение при воздушной перевозке пассажира вреда его жизни или здоровью, а также его багажу и находящимся при этом пассажире вещам в соответствии с требованиями норм международного законодательства и законодательства Российской Федерации.

21 ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ

21.1 Каждый пассажир на борту воздушного судна Авиакомпании становится участником выполнения требований транспортной безопасности и обязан выполнять установленные нормы и требования по обеспечению безопасности.

21.2 Командир воздушного судна имеет право в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения. Командир воздушного судна имеет право применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна. По прибытии воздушного судна на ближайший аэродром командир воздушного судна имеет право удалить таких лиц с воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки административного правонарушения или преступления, передать их правоохранительным органам. Командир воздушного судна имеет право принимать иные меры по обеспечению безопасного завершения полета воздушного судна.

21.3 На всех рейсах Авиакомпании на борту воздушного судна курение запрещено в течение всего полета.

21.4 Для того, чтобы полет прошел в безопасной и нормальной обстановке, пассажиру необходимо выполнять все рекомендации обслуживающего его на борту персонала, а также соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушая требований настоящих Правил.

21.5 Под нарушением правил поведения пассажиров при подготовке к полету и на борту воздушного судна следует понимать нарушение правил поведения, установленных Авиакомпанией:

– нападение (физическое насилие), запугивание или угрозы в отношении членов экипажа или создание препятствий экипажу при выполнении им своих обязанностей, уменьшающих способность данного экипажа выполнять свои обязанности;

– нападение (физическое насилие), запугивание или угрозы в отношении других пассажиров;

– невыполнение требований авиаперсонала или экипажа по соблюдению норм и правил обеспечения транспортной безопасности;

– употребление наркотических средств или чрезмерного количества алкоголя, вызвавших интоксикацию;

– хулиганское поведения, ругань, словесные оскорбления, оскорбительное обращение к гражданам, уничтожение или повреждение чужого имущества;

– курение на борту воздушного судна;

– курение в неположенном месте, где курение запрещено из соображений обеспечения безопасности полетов;

– несанкционированная видео- и фотосъемка, и пользование средствами радиосвязи;

– оскорбление или насилие (действие) сексуального характера (сексуальные домогательства по отношению к взрослым или несовершеннолетним пассажирам);

– нахождение в состоянии сильного алкогольного опьянения, отсутствие возможности самостоятельно передвигаться без посторонней помощи;

– нахождение в состоянии наркотического опьянения и отсутствие возможности контролировать свое поведение;

– нахождение в состоянии, характеризующемся неадекватным поведением, либо отсутствие возможности контролировать свое поведение;

– злоумышленное (преднамеренное) повреждение (уничтожение) или выведение из строя имущества или оборудования воздушного судна.

21.6 Пассажир, совершивший вышеуказанные действия, считается нарушителем правил поведения на воздушном транспорте и борту воздушного судна Авиакомпании.

21.7 Пассажир при подготовке к полету должен:

– лично упаковать свою ручную кладь и багаж или постоянно присутствовать при их упаковке другими лицами с целью исключения вложений в них незнакомых ему предметов;

– отказываться брать от любых лиц предметы (упаковки) для транспортировки и передачи их другим лицам без предварительного личного просмотра их содержимого;

– не оставлять без личного присмотра перевозимые вещи и предметы до момента их сдачи под ответственность Авиакомпании;

– не брать в полет (по возможности) и отказаться от транспортировки электронных приборов и средств связи.

21.8 Пассажир при оформлении своего полета должен:

– иметь на руках документ, удостоверяющий его личность;

– уведомить сотрудников аэропорта при прохождении регистрации о наличии у него разрешенного к перевозке личного оружия и наличия в багаже электронных приборов;

– быть готовым ответить на вопросы: кто упаковывал багаж, оставался ли он без присмотра пассажира, а также назвать содержимое багажа;

– информировать сотрудников подразделений транспортной безопасности или любого сотрудника аэропорта обо всех явлениях, вызывающих обеспокоенность пассажира в безопасности полета;

– пройти досмотр;

– предъявить для досмотра ручную кладь и багаж, а также личные предметы и вещи, находящиеся при пассажире.

21.9 Пассажир в период прохождения досмотра и ожидания посадки на воздушное судно должен выполнять установленные администрацией аэропорта правила транспортной безопасности и содействовать авиационному персоналу и членам экипажа воздушного судна в их обеспечении.

21.10 Пассажир на борту воздушного судна обязан:

– безоговорочно выполнять требования и распоряжения командира воздушного судна и членов экипажа;

– размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных местах, указанных бортпроводником;

– соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах;

– застегнуть привязные ремни при включенном табло «Пристегните ремни» и (по указанию бортпроводника) оставлять их застегнутыми;

– выполнять правила перевозки;

– выполнять правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические, санитарно-противоэпидемические правила;

– соблюдать правила перевозки опасных веществ или предметов;

– соблюдать правила безопасности полета.

21.11 Пассажиру на борту воздушного судна запрещено:

– создавать ситуации, угрожающие безопасности полета, а также жизни (здоровью) пассажиров и членов экипажа (попытка открыть дверь, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение в неположенном месте и т.д.);

– создавать ситуации, способствующие совершению или возникновению хулиганских поступков, действий, унижающих честь и достоинство окружающих, а также агрессивных действий со стороны других лиц;

– повышать голос, неуважительно и агрессивно относиться к другим пассажирам и членам экипажа;

– без необходимости беспокоить отдыхающих (спящих) пассажиров;

– пользоваться электронными приборами и средствами связи (компьютерами, мобильными телефонами и т.п.) во время руления, взлета и посадки самолета;

– препятствовать выполнению служебных обязанностей членов экипажа;

– употреблять наркотические и другие вещества, способные вызвать интоксикацию организма;

– употреблять алкогольные напитки, принесенные на борт пассажирами, в том числе приобретенные в магазинах беспошлинной торговли или купленные во время полета;

– курить на борту воздушного судна в течение всего полета, в том числе электронные сигареты;

– загромождать проходы, аварийные и служебные двери и подходы к аварийным выходам;

– использовать аварийно-спасательное оборудование без указания экипажа;

– производить видео- и фотосъемку во время движения воздушного судна, видео и фотосъемку других пассажиров и членов экипажа без их согласия;

– портить какое-либо оборудование или имущество на борту воздушного судна;

– выносить с борта воздушного судна любое оборудование или имущество Авиакомпании;

– нарушать правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила;

– нарушать правила перевозки опасных веществ или предметов.

21.12 В случае прекращения по инициативе Авиакомпании действия договора воздушной перевозки вследствие нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна и создания им угрозы безопасности полета либо угрозы жизни (здоровью) других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру не возвращается.

22 ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вид формы записи	Идентификационный номер формы	Наименование формы записи	Документ, в составе которого утверждена форма	Носитель записи	Место хранения
Билет (бумажный)	Приложение 1, Приказ Минтранса РФ от 05.10.1995 № ДВ-104	Пассажирский билет	Приказ Минтранса РФ от 05.10.1995 № ДВ-104 «Об утвержден и регистрации форм перевозочных документов строгой отчетности»	Бумажный	Финансовый директорат
Билет (электронный)	Приложение 1, Приказ Минтранса от 08.11.2006 РФ № 134	Электронный пассажирский билет	Приказ Минтранса РФ от 08.11.2006 № 134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции»	Электронный	Финансовый директорат
Квитанция	Приложение 2, Приказ Минтранса от 05.10.1995 РФ № ДВ-104	Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа	Приказ Минтранса РФ от 05.10.1995 № ДВ-104 «Об утверждении и регистрации форм перевозочных документов строгой отчетности»	Бумажный	Финансовый директорат

Приложение 1. Образец расписки при перевозке новорожденного (обязательное)

Генеральному директору
АО «Авиакомпания «ЮТэйр-Вертолетные услуги»
Р.Г. Фараджаеву

Расписка

Я, нижеподписавшийся, _____
паспорт _____ №_____, выданный
_____,
во время регистрации на рейс Вашей авиакомпании _____
на «_____»_____ 20____ года, по маршруту
_____,
настоящей распиской обязуюсь не предъявлять претензий к авиакомпании «ЮТэйр-Вертолетные услуги» в случае медицинских осложнений здоровья меня/моего ребенка в связи с риском авиационной перевозки.

_____
подпись

_____
дата

Приложение 2. Образец расписки при перевозке беременной женщины (обязательное)

Генеральному директору
АО «Авиакомпания «ЮТэйр-Вертолетные услуги»
Р.Г. Фараджаеву

Расписка

Расписка
Я, нижеподписавшаяся, _____
(паспорт _____ №_____, выданный
_____,
во время регистрации на рейс Вашей авиакомпании _____
на «_____»_____ 20___ года по маршруту _____
настоящей распиской обязуюсь не предъявлять претензий к авиакомпании «ЮТэйр» в случае каких-либо медицинских осложнений протекания беременности, связанных с риском авиационной перевозки.

_____
подпись

_____
дата

Приложение 3. Форма заявления на предоставление справки о подтверждении перелета (обязательное)

АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги»

От

(Фамилия полностью, печатными буквами)

(Имя полностью, печатными буквами)

(Отчество полностью, печатными буквами)

Паспорт серия номер

Адрес регистрации:

Контактный телефон

Эл. почта

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку, подтверждающую факт перелета

Для ☐ меня

☐ для моего ребенка

(Фамилия ребёнка полностью, печатными буквами)

(Имя ребёнка полностью, печатными буквами)

(Отчество ребёнка полностью, печатными буквами)

Информация о перелете:

Рейс (ы)	Маршрут(ы) перелета	Дата(ы) вылета
	-	/ /
	-	/ /
(Только цифры)	(Допускаются сокращения в названии города (аэропорта))	

№ авиабилета(ов)

Справку прошу направить:

☐по адресу

☐ по электронной почте

_____ «_____ »_____ 20___г.

(подпись)

** в связи с тем, что справка о подтверждении факта перелета содержит информацию о персональных данных (ФИО пассажира, номер документа, удостоверяющего личность, номер билета), заявление может быть составлено только самим пассажиром. Подписывая данное заявление, пассажир подтверждает свое согласие на обработку персональных данных.*

Приложение 4. Форма заявления о предоставлении справки о задержке, переносе или отмене рейса (обязательное)

АО «ЮТэйр-Вертолетные услуги»

От пассажира

(Фамилия полностью, печатными буквами)

(Имя полностью, печатными буквами)

(Отчество полностью, печатными буквами)

Паспорт серия номер

Адрес регистрации:

Контактный телефон

Эл. почта

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку

□ О задержке рейса
□ О переносе рейса
□ Об отмене рейса

Рейс (ы)	Маршрут(ы) перелета	Дата(ы) вылета
	-	/ /
	-	/ /
	-	/ /
(Только цифры)	(Допускаются сокращения в названии города (аэропорта))	

№ авиабилета(ов)

Справку прошу направить:

□по адресу

□ по электронной почте

_____ «_____ »_____ 20___г.

(подпись)

Подписывая данное заявление, пассажир подтверждает свое согласие на обработку персональных данных.