

ПРАВИЛА
ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК
ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА
АВИАКОМПАНИИ «АЭРОСВИТ»

Содержание

1. Общие положения.....	5
2. Термины, Определения и Сокращения.....	5
2.1. В настоящих Правилах указанные термины означают такое:.....	5
3. Соблюдение законов и требований государственных органов.....	11
4. Обеспечение качества перевозок пассажиров и багажа.....	11
5. Билет.....	11
5.1. Общие положения.....	11
5.2. Запрет передачи билета.....	12
5.3. Потерянный, поврежденный или неправильно оформленный билет.....	12
5.4. Действительность билета.....	13
5.5. Продление срока действия билета.....	13
5.6. Последовательность действия купонов и порядок их подачи.....	14
5.7. Класс обслуживания.....	14
6. Остановка в пути (STOPOVER).....	14
7. Тарифы и сборы.....	14
7.1. Общие положения о применении тарифов и сборов.....	14
7.2. Скидки.....	15
7.3. Оплата тарифов и сборов.....	15
8. Бронирование.....	15
8.1. Общие положения.....	15
8.2. Сведения о Пассажире.....	16
8.3. Повторное подтверждение бронирования.....	16
8.4. Неприбытие Пассажира на регистрацию (“NO-SHOW”).....	16
9. Административные формальности.....	16
9.1. Административные обязанности Пассажира.....	16
9.2. Отказ во въезде в страну.....	17
9.3. Ответственность Пассажира.....	17
9.4. Таможенный досмотр и проверка на авиационную безопасность.....	17
9.5. Неординарные случаи в аэропорту: болезнь, ранение, смерть Пассажира.....	18
10. Регистрация.....	18
11. Отказ в перевозке пассажира.....	18
11.1. Право отказа в перевозке.....	18
11.2. Право Пассажира при отказе в перевозке.....	20
11.3. Ограничения коммерческой загрузки воздушного судна.....	20
12. Перевозка специальных категорий пассажиров.....	20
12.1. Перевозка ограниченно дееспособных Пассажиров.....	20
12.2. Перевозка беременных, женщин после родов и новорожденных.....	21
12.3. Перевозка детей.....	21
12.4. Перевозка молодежных групп.....	22
12.7. Пассажиры, которым отказано во въезде в страну.....	22
12.8. Гражданские и криминальные депортированные лица.....	22
12.8.1. Общие требования.....	22
12.8.2. Гражданские депортированные лица.....	23
12.8.3. Криминальные депортированные лица и лица, пребывающие под стражей.....	23
12.9. Перевозка пассажиров на чартерных рейсах.....	24
13. Договоренности перевозчиков.....	24
14. Последовательные перевозчики.....	25
15. Багаж.....	25
15.1. Предметы, которые не принимаются к перевозке как багаж.....	25
15.2. Право отказа в приеме багажа к перевозке.....	25

15.3. Право на досмотр Пассажиров и багажа	26
15.4. Зарегистрированный багаж	26
15.5. Нормы бесплатной перевозки багажа	27
15.5.1. Общие положения	27
15.5.2. Концепция веса	28
15.5.3. Концепция места	28
15.5.4. Нормы перевозки, носящие временный характер	28
15.5. Нормы бесплатной перевозки багажа	30
15.5.1. Общие положения	30
15.5.2. Концепция веса	30
15.5.3. Концепция места	31
15.5.4. Нормы перевозки, носящие временный характер	31
15.6. Объявление ценности багажа	31
15.8. Платный (сверхнормативный) багаж	32
15.9. Объединенный багаж	32
15.10. Перевозка багажа, требующего особых условий перевозки	33
15.11. Перевозка оружия и боеприпасов	33
15.12. Незарегистрированный багаж	34
15.13. Предметы и вещества, которые принимаются к перевозке в ограниченном количестве	35
15.14. Перевозка опасных колющих, режущих предметов	35
15.15. Перевозка живых животных	35
15.15.1. Общие положения	35
15.15.2. Перевозка живых животных в пассажирском салоне ВС	36
15.15.3. Перевозка живых животных в грузовом отсеке воздушного судна	37
15.15.4. Перевозка живых животных как груза	37
15.16. Несопровождаемый багаж	37
15.17. Дипломатический багаж	37
15.19. Обработка, доставка и получение багажа	38
15.20. Оставленный, забытый или засланный багаж	38
16. Расписание движения	39
17. Изменения в перевозке	40
17.1. Изменения класса обслуживания Пассажира при регистрации	40
17.4. Изменения в перевозке из-за излишка количества забронированных мест на рейсе или замены типа воздушного судна	41
18. Обслуживание пассажиров	41
18.1. Общие положения	41
18.2. Обслуживание Пассажиров в аэропорту	41
18.3. Обслуживание Пассажиров на борту воздушного судна	41
18.3.1. Общие положения	41
18.3.2. Распределение мест на борту воздушного судна	41
18.3.3. Питание и обслуживание напитками	42
18.4. Прерывание полета из-за болезни Пассажира	42
18.5. Поведение в полете	42
19. Возврат сумм	43
19.1. Общие положения	43
19.2. Сумма возврата	43
19.3. Право отказа в возврате сумм	44
19.4. Освобождение от обязательств	44
20. Обращения (отзывы, предложения, жалобы) пассажиров	44
20.1. Общие положения	44
20.2. Порядок рассмотрения письменных жалоб Пассажиров	44

21. Ответственность Авиакомпаний и пределы компенсации за вред	45
21.1. Общие положения	45
21.3. Ответственность Авиакомпаний за багаж.....	45
21.4. Ограничение ответственности за багаж	46
21.5. Условия, исключаящие ответственность Авиакомпаний.....	46
21.6. Частичный возврат стоимости перевозки (компенсация) за задержку в перевозке Пассажира.....	46
21.7. Солидарная ответственность	47
22. Претензии и иски	47
22.1. Порядок подачи претензий и исков	47
22.2. Рассмотрение претензий	48
22.3. Иски и сроки давности	48
23. Информирование пассажира	48
24. Нормативные документы.....	49

Приложение 1 к пункту 15.8 57

Норма бесплатной перевозки багажа пассажиров, выезжающих на постоянное место жительства в Израиль по программе репатриации Еврейского Агентства «Сохнут»

Приложение 2 к пункту 15.8 58

Норма бесплатной перевозки багажа пассажиров на направлении Украина – Израиль

Приложение 3 к пункту 15.8 59

Нормы перевозки ручной клади на направлении Украина – Израиль согласно договору код-шеринга между авиакомпаниями Эль-Аль и «АЭРОСВИТ»

Приложение 4 к пункту 15.8 60

Норма бесплатной перевозки багажа для эмигрантов и экскурсантов на трансатлантических рейсах 60

Приложение 5 к пункту 15.8 61

Норма бесплатной перевозки багажа на направлении Киев – Сайгон / Ханой – Киев (через Бангкок) в соответствии с договором с Авиакомпанией «Вьетнамские авиалинии»

Приложение 6 к пункту 15.8 62

Норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров экономического класса на собственных рейсах Авиакомпаний на направлении Киев – Пекин

Приложение 7 к пункту 15.8

Норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров экономического класса на собственных рейсах Авиакомпаний на направлении Киев – Дели - Киев

Приложение 8 к пункту 15.8

Норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров экономического класса на собственных рейсах Авиакомпаний на направлении Киев – Бирмингем – Киев

1. Общие положения

1.1. Положения этих Правил соответствуют Правилам воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденных приказом Министерства транспорта Украины от 25 июля 2003 года № 568 (далее – Правила Минтранса). В тех аспектах воздушных перевозок Пассажиры и багажа, которые не освещены в настоящих Правилах, Авиакомпания подчиняется Правилам Минтранса.

1.2. Цель этих Правил – установить условия перевозки Пассажиры и багажа на воздушных судах Авиакомпания «АЭРОСВИТ», которыми обеспечиваются надлежащий уровень безопасности полетов и качества обслуживания, а также принципы и нормы ответственности субъектов во время воздушных перевозок Пассажиры и багажа, включая обслуживание, относящееся к этим перевозкам.

1.3. Эти Правила распространяются на персонал Авиакомпания «АЭРОСВИТ», Агентов по обслуживанию, Агентов по продаже перевозок и Пассажиры Авиакомпания.

1.4. Эти Правила применяются к любой перевозке Пассажиры и багажа, включая обслуживание, относящееся к такой перевозке и осуществляемое Авиакомпания «АЭРОСВИТ».

1.5. Агент по обслуживанию, Агент по продаже перевозок, служащий или Представитель Авиакомпания обязаны строго соблюдать настоящие Правила и не имеют права исказить или изменять их положения.

1.6. Правила составлены на украинском языке с переводом на русский и английский языки. В случае возникновения разногласий в их толковании и применении положений Правил текст на украинском языке будет иметь преобладающую силу.

2. Термины, Определения и Сокращения

2.1. В настоящих Правилах указанные термины означают такое:

АВИАКОМПАНИЯ

– ЗАО «Авиакомпания «АЭРОСВИТ».

АГЕНТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

– лицо, уполномоченное Авиакомпания осуществлять операции по наземному обслуживанию Пассажиры и багажа.

АГЕНТ ПО ПРОДАЖЕ ПЕРЕВОЗОК

– лицо, назначенное Авиакомпания согласно агентскому соглашению представлять интересы Авиакомпания при продаже перевозок на рейсы Авиакомпания и, при наличии соответствующих полномочий, - на рейсы других Перевозчиков (далее – Агент).

АКТ О НЕИСПРАВНОСТЯХ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА (PIR)

- документ, оформленный Авиакомпания в присутствии Пассажира до его выхода из режимной зоны аэровокзала немедленно после обнаружения ущерба, причиненного багажу (потери, недостачи, повреждения), перевозка которого осуществлена воздушными судами одного или нескольких Перевозчиков. Акт подписывается Авиакомпания и Пассажиром.

БАГАЖ

– предметы, имущество и другая личная собственность Пассажира, необходимые для личного пользования, комфорта или для обеспечения удобств в путешествии. Если другое прямо не определено, то багаж включает зарегистрированный багаж и ручную кладь (незарегистрированный багаж).

БАГАЖНАЯ ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ БИРКА (БАГАЖНАЯ БИРКА)

– документ, выданный Авиакомпания для идентификации зарегистрированного багажа.

БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ

– часть билета, удостоверяющая факт приема багажа к перевозке (в том числе квитанция для получения багажа, выданная Авиакомпанией) и прилагаемая к билету.

БРОНИРОВАНИЕ (или резервирование)

– предварительный заказ места на воздушном судне на определенный рейс и дату для перевозки Пассажира или предварительный заказ объема и тоннажа на воздушном судне на определенный рейс и дату для перевозки багажа (груза).

ВАРШАВСКАЯ КОНВЕНЦИЯ

– в зависимости от того, какой из приведенных ниже документов применяется к Договору перевозки, будет означать:

Конвенцию по унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанную в Варшаве 29.10.29 г. с изменениями, внесенными Гаагским Протоколом, подписанным в Гааге 28.09.55 г.;

Дополнительную конвенцию к Варшавской конвенции по унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, выполняемых перевозчиком, заключившим договор, подписанную в Гвадалахаре 18.09.61 г.

ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

– условия, при которых перевозка Пассажиров и багажа не подпадают под обычные операции и процедуры эксплуатации гражданских воздушных судов, в том числе условия, при которых осуществляются перевозки миротворческого контингента, перевозки для ликвидации стихийного бедствия или аварии и т.д.

ОТЗЫВ

– изложенное в устной или письменной форме индивидуальное или групповое мнение физических / юридических лиц о предоставленных услугах, работе отдельных подразделений или Авиакомпании в целом.

ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ

– отказ со стороны Авиакомпании принять Пассажира на определенный рейс.

ВНУТРЕННЯЯ ПЕРЕВОЗКА

– перевозка Пассажиров и их багажа, при которой пункт отправления и пункт назначения, а также все предусмотренные остановки, размещены на территории Украины.

ПОТЕРЯ БАГАЖА

– неприбытие багажа в пункт назначения на протяжении установленного срока розыска и признание Перевозчиком этого факта.

ГААГСКИЙ ПРОТОКОЛ

- Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (1955 г.).

ГРУППОВАЯ ПЕРЕВОЗКА

– перевозка группы лиц, имеющих общую цель путешествия и одинаковые даты вылета и прилета.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

– ведомства, учреждения и их подразделения, осуществляющие контроль выполнения Пассажирами таможенных, валютных, пограничных, санитарных, ветеринарных и карантинных правил.

ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ БАГАЖ

- дипломатическая почта, которая перевозится дипломатическим курьером.

ДНИ

– календарные дни, включая все семь дней недели, праздничные, выходные и нерабочие дни, при условии, что при предоставлении уведомления день отправления уведомления не учитывается и что при определении продолжительности действия день, в который был выдан билет или в который начался полет, не учитывается.

ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

– договоренность, в соответствии с которой Авиакомпания обязуется перевезти Пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив Пассажиру место в соответствии

с классом обслуживания на воздушном судне, осуществляющем указанный в билете рейс, а Пассажир оплачивает перевозку по установленному тарифу.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПЕРЕВОЗКА (ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РЕЙС)

– рейс воздушного судна, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ

- багаж Пассажира, принятый Авиакомпанией для перевозки под свою ответственность за его сохранность и своевременную доставку, и на который Авиакомпания выдала багажную квитанцию и багажную бирку.

ПРИМЕНЯЕМЫЕ ЗАКОНЫ

– законы, постановления и распоряжения, а также другие нормативно-правовые акты любого государства, регулирующие осуществление воздушных перевозок Пассажиров и багажа с территории, на территорию и через территорию которого осуществляется перевозка Пассажиров и багажа.

ЗАДЕРЖКА БАГАЖА

– прибытие багажа в пункт назначения пассажира с опозданием, превышающим разумные сроки.

ЗАИНТЕРЕСОВАННОЕ ЛИЦО

– Пассажир, его законные представители и другие лица, уполномоченные в установленном законом порядке представлять Пассажира.

СБОР

– утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая сверх тарифа Авиакомпанией, Агентом или другими компетентными органами при перевозке Пассажира или его багажа.

ОБРАЩЕНИЕ

– изложенные в письменной или устной форме индивидуальные или групповые отзывы, предложения (замечания) и жалобы физических или юридических лиц.

ИСПОРЧЕННЫЙ БИЛЕТ

– билет, состояние которого по вине Пассажира не позволяет идентифицировать или прочитать информацию, содержащуюся в билете.

СКИДКА

– установленное правилами Авиакомпанияи снижение примененного тарифа.

ОСТАНОВКА В ПУТИ (или STOPOVER)

– предварительно согласованное между Авиакомпанией и Пассажиром временное прерывание перевозки в любом пункте, кроме пунктов отправления и назначения.

КВИТАНЦИЯ (БИЛЕТ) ПЛАТНОГО БАГАЖА

– документ, удостоверяющий оплату перевозки сверхнормативного багажа или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате.

БИЛЕТ

– перевозочный документ, имеющий название «Пассажирский билет и багажная квитанция», в том числе электронный билет, выданный Авиакомпанией (ее Агентом), включающий информацию об условиях договора воздушной перевозки Пассажира и его багажа, вместе с полетными и пассажирским купонами.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ ТАРИФ

– специальный тариф Авиакомпанияи, не опубликованный в глобальных системах бронирования.

КРИМИНАЛЬНЫЕ ДЕПОРТИРОВАННЫЕ ЛИЦА

– лица, высланные из страны государственными властями в соответствии с решением об экстрадиции преступника в связи с причастностью к криминальному событию, суд по которому еще не состоялся.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА

– перевозка Пассажиров и багажа, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имел место перерыв в перевозке или нет, расположены на территории

разных стран, или на территории одной страны, если предусмотрена остановка на территории другой страны.

НЕВОСТРЕБОВАННЫЙ БАГАЖ

– зарегистрированный багаж, прибывший в пункт назначения, указанный в багажной бирке, но не полученный Пассажиrom.

НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ – любой багаж Пассажира, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушном судне (в том числе ручная кладь).

НЕСОПРОВОЖДАЕМЫЙ БАГАЖ – багаж, перевозимый на воздушном судне без сопровождающего лица (Пассажира) и оформленный грузовой накладной как груз.

НЕДОСТАЧА БАГАЖА

– прибытие багажа Пассажира в пункт назначения с меньшей массой по сравнению с данными, указанными в перевозочных документах Пассажира.

НОРМАЛЬНЫЙ ТАРИФ

– тариф с минимальными ограничениями в части его применения, установленный для перевозки в бизнес/премиум или экономичном классе, и опубликованный как нормальный тариф в автоматизированных системах бронирования.

ОГРАНИЧЕННО ДЕЕСПОСОБНЫЙ ПАССАЖИР (ПАССАЖИР С ОГРАНИЧЕННОЙ ПОДВИЖНОСТЬЮ) – Пассажир, физическое, медицинское или психическое состояние которого требует особого ухода (при высадке и посадке; на протяжении полета; при аварийной эвакуации; при наземном обслуживании), но не создает неудобств остальным Пассажиrom (в обычных условиях).

ДОСМОТР

– процедура, осуществляемая соответствующими должностными лицами, с целью обеспечения безопасности полетов, предотвращения провоза взрывчатых веществ и других опасных предметов.

ОПУБЛИКОВАННЫЙ ТАРИФ

- тариф, приведенный в опубликованной структуре тарифов Авиакомпании.

ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ – время окончания регистрации, после которого Пассажиры, не успевшие зарегистрироваться, не принимаются к перевозке на соответствующий рейс.

ПАССАЖИР

– лицо (за исключением члена экипажа), которое перевозится воздушным судном с согласия Авиакомпании в соответствии с договором перевозки.

ПАССАЖИР ТРАНЗИТНЫЙ

– Пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт.

ПАССАЖИР ТРАНСФЕРНЫЙ

- Пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или другого Перевозчика.

ПАССАЖИРСКИЙ КУПОН

– часть пассажирского билета, составляющая письменное уведомление об условиях перевозки Пассажира.

ПЕРЕВОЗКА – перевозка Пассажиrom и багажа на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора.

ПЕРЕВОЗЧИК

– авиационное предприятие (в том числе Авиакомпания “АЭРОСВИТ”), которое перевозит или берет на себя обязательство перевезти Пассажира и его багаж в соответствии с билетом, а также берет на себя обязательства предоставить все другие услуги, связанные с такой перевозкой. С целью освобождения или ограничения ответственности, предусмотренной или определенной в этих Правилах, термин

«Перевозчик» включает Агентов, служащих, представителей и подрядчиков Перевозчика, если этими Правилами не предусмотрено другое.

ПОДТВЕРЖДЕННОЕ БРОНИРОВАНИЕ

– бронирование, которое было зарегистрировано в автоматизированной системе бронирования и подтверждено Авиакомпанией. Обозначается в билете отметкой «ОК».

ПЛАТНЫЙ БАГАЖ (СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ)

– часть массы (веса) багажа, превышающая установленную Авиакомпанией норму бесплатной перевозки багажа и оплачиваемая Пассажиrom в соответствии с установленными тарифами, а также предметы, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа (крупногабаритный багаж; спортивный инвентарь; комнатные и домашние (прирученные) животные, за исключением собак-поводырей, сопровождающих незрячих/глухих Пассажиров; багаж, объявленная ценность которого превышает границу ответственности Перевозчика, установленную Варшавской конвенцией и Гаагским протоколом).

ВОЗВРАТ СУММ

– выплата Пассажиру или лицу (организации), оплатившему тариф, части или всей стоимости перевозки, которая была им ранее оплачена, но не использована или использована частично.

ПОЛЕТНЫЙ КУПОН

– часть пассажирского билета, предоставляющая Пассажиру право на перевозку между указанными в нем пунктами.

ПОВРЕЖДЕНИЕ БАГАЖА

– ущерб, при котором вследствие физических или химических изменений багаж частично или полностью обесценивается и становится непригодным для использования.

ПРАВИЛА АВИАКОМПАНИИ

– правила, установленные Авиакомпанией, которые применяются при перевозках Пассажиров и/или багажа.

ПРЕТЕНЗИЯ

– письменное требование заинтересованного лица о возмещении ущерба (убытков), возникшего вследствие невыполнения условий договора воздушной перевозки, заявленное в предусмотренные этими Правилами сроки.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

– индивидуальное или групповое обращение физических или юридических лиц, содержащее рекомендации, советы по деятельности отдельных подразделений или всей Авиакомпании в целом.

ПУНКТ ОТПРАВЛЕНИЯ

– пункт, указанный в билете, из которого начинается перевозка Пассажира.

ПУНКТ НАЗНАЧЕНИЯ

– пункт, указанный в билете, в котором заканчивается перевозка Пассажира.

ПУНКТ ТРАНСФЕРА

– промежуточный аэропорт (пункт), указанный в билете, в котором, в соответствии с договором воздушной перевозки, Пассажир на протяжении 24 часов осуществляет пересадку с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту.

РЕГУЛЯРНАЯ ПЕРЕВОЗКА (РЕГУЛЯРНЫЙ РЕЙС)

– рейс воздушного судна, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

РЕЙС С ИЗБЫТКОМ БРОНИ

– рейс, на который количество Пассажиров, имеющих подтвержденное бронирование и прибывших на регистрацию до окончательного времени оформления Пассажиров, превышает количество имеющихся мест на рейсе.

РАЗУМНЫЕ СРОКИ

– период времени, разумный предел продолжительности которого при воздушной перевозке Пассажира (багажа) составляет до трех часов сверх сроков начала и завершения полета, определенных в расписании движения Авиакомпания.

РУЧНАЯ КЛАДЬ

- багаж Пассажира, отмеченный биркой «CABIN LUGGAGE», который с согласия Авиакомпания при перевозке находится в салоне воздушного судна под контролем Пассажира.

ЖАЛОБА

– обращение с требованием о возобновлении законных интересов физических или юридических лиц, нарушенных действиями/бездействием должностных лиц Авиакомпания.

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ТАРИФ

– тариф, имеющий определенные ограничения в части его применения, установленный для перевозки в экономичном классе (в большинстве случаев) и опубликованный как специальный тариф в автоматизированных системах бронирования.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

– условия перевозки Пассажиров и багажа, возникающие вследствие несоответствия положений этих Правил правилам другой страны или если правилами другой страны установлен более низкий уровень условий перевозок, чем установленный этими Правилами, или если другой страной требуется соблюдение ее правил и при этом ставится под угрозу выполнение договора перевозки.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ

– Пассажиры, требующие при перевозке особого внимания или наличия специальных условий.

ТАРИФ

– установленная сумма, взимаемая Авиакомпанией за перевозку одного Пассажира или перевозку единицы массы или объема багажа, груза, почты по соответствующему маршруту и в соответствующем классе обслуживания.

ТРАНСАТЛАНТИЧЕСКАЯ ПЕРЕВОЗКА (РЕЙС)

– воздушная перевозка в/из США и Канады, а также рейсы в трансатлантическом регионе со STOROVER в странах Западной Европы.

ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

– необычные и непредвиденные обстоятельства вне контроля Авиакомпания и Пассажира, последствий которых невозможно было избежать даже при приложении наибольших усилий.

ГРАЖДАНСКИЕ ДЕПОРТИРОВАННЫЕ ЛИЦА

– лица, высланные из страны государственными властями по причине окончания срока регистрации или визы, по политическим причинам или после окончания срока заключения.

ЧАРТЕРНАЯ ПЕРЕВОЗКА (ЧАРТЕРНЫЙ РЕЙС) – воздушная перевозка Пассажиров и их багажа, которая полностью или частично выполняется Авиакомпанией согласно полномочиям, полученным от фрахтовщика или оператора рейса (Перевозчика по договору).

УЩЕРБ

– убыток, причиненный при воздушной перевозке, который может возникнуть вследствие:

- Смерти или повреждения здоровья Пассажира;
- Потери, недостачи, повреждения багажа или его части;
- Задержки в доставке в пункт назначения Пассажира или его багажа.

2.2. В этих Правилах используются такие сокращения:

ВС – Воздушное судно

САБ – Служба авиационной безопасности аэропорта

СОКОП – Служба организации и контроля обслуживания пассажиров

BSR – Банковский курс продажи валюты

IATA – Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA)

3. Соблюдение законов и требований государственных органов

3.1. Права и обязанности Авиакомпаний и Пассажиров регулируются:

- Многосторонними и двусторонними международными договорами и соглашениями Украины;
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом министерства транспорта Украины от 25.07.03 г. № 568;
- Другими законодательными актами Украины;
- Этими Правилами;
- Соглашениями, одной из сторон которых является Авиакомпания и которые касаются по заключенному договору перевозки Пассажира.

3.2. Перевозка Пассажиров и багажа подчиняется действию соответствующих законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

3.3. При несоответствии каких-либо положений этих Правил положениям конвенций, законов, постановлений, правил и предписаний, которые не могут нарушаться соглашениями сторон, такие положения остаются действительными только в том случае, если они явно не противоречат указанным конвенциям, законам, постановлениям, правилам и предписаниям.

3.4. Перевозки в пункты и из пунктов США и Канады подчиняются правилам перевозок этих государств, даже в том случае, если они отличаются от этих Правил.

3.5. Эти Правила распространяются на чартерные перевозки в том случае, если они не противоречат условиям чартерного договора.

3.6. При перевозках из пунктов, расположенных на территории Европейского Союза, в случае отмены рейса, задержки рейса, отказа пассажиру в перевозке или понижения класса обслуживания следует руководствоваться требованиями Закона Европейского Союза №261/2004.

4. Обеспечение качества перевозок пассажиров и багажа

4.1. Эти Правила и Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденные приказом Министерства транспорта от 25.07.03 г. № 568, Руководства Авиакомпаний составляют программу обеспечения качества при воздушных перевозках Пассажиров и багажа.

4.2. Изменения Правил осуществляются только Авиакомпанией «АЭРОСВИТ» путем рассмотрения предложений, поданных ее работниками, Агентами и Агентами по обслуживанию, Пассажирами, другими Перевозчиками и государственными органами.

5. Билет

5.1. Общие положения

5.1.1. Пассажир может быть допущен к перевозке только при предъявлении действительного билета, то есть оформленного надлежащим образом и содержащего пассажирский купон и соответствующие полетные купоны.

5.1.2. Билет выдается Пассажиру на руки только после уплаты соответствующего тарифа и аэропортовых сборов. Выдача билета, приобретенного по безналичному расчету, со

скидкой или бесплатно, осуществляется только после выполнения всех необходимых формальностей.

5.1.3. Пассажир обязан сохранять пассажирский и неиспользованные полетные купоны на протяжении всего путешествия и предъявлять их представителям Авиакомпании по требованию.

5.1.4. Отсутствие билета, потеря билета, ошибки в его оформлении не влияют ни на существование, ни на действительность договора перевозки.

5.2. Запрет передачи билета

5.2.1. Билет может быть использован для перевозки только указанного в нем лица.

5.2.2. С целью выполнения пункта

5.2.3 Авиакомпания имеет право требовать от Пассажира идентифицировать себя.

5.3. Потерянный, поврежденный или неправильно оформленный билет

5.3.1. Лицо, которое не имеет или не предъявляет действительный, оформленный надлежащим образом билет, содержащий пассажирский и соответствующие полетные купоны, к перевозке не допускается.

5.3.2. В случае потери, повреждения билета или любой его части, или в случае предъявления билета, в котором отсутствуют пассажирский или полетные купоны, Авиакомпания может по просьбе Пассажира выдать вместо такого билета дубликат.

5.3.3. Дубликат потерянного или поврежденного билета выдается по просьбе Пассажира, если он:

- Предоставил удовлетворительную информацию, касающуюся потерянного или поврежденного билета (фамилия, маршрут перевозки, дата полета, номер рейса, форма оплаты за билет, место приобретения билета);

- Дал в письменном виде по установленной форме гарантийное обязательство оплатить все расходы Авиакомпании в случае использования потерянного / поврежденного билета или купонов другим лицом или возвращения сумм за потерянный / поврежденный билет в пользу другого лица.

5.3.4. Дубликат авиационного билета выдается только на неиспользованную часть перевозки. В дубликате воссоздаются все данные билета, выданного вначале.

5.3.5. За оформление дубликата билета на международные рейсы с Пассажира взимается сумма в размере 50 долларов США или ее эквивалент в местной валюте, если потеря произошла не по вине Авиакомпании.

За оформление дубликата билета на перевозку только в пределах Украины и проданного на территории Украины с Пассажира взимается сумма в размере 100 гривен.

5.3.6. Дубликат билета возврату и переоформлению не подлежит. Сбор за оформление дубликата Пассажиру не возвращается.

5.3.7. Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в выдаче дубликата билета, если:

- Данные, предоставленные Пассажиром, не совпадают с данными, указанными в телеграмме-подтверждении из офиса, который первым оформлял перевозку;

- Пассажир обратился за выдачей дубликата после начала регистрации или в срок, недостаточный для запроса о подтверждении выдачи оригинала авиационного билета;

- Пассажир не подписал гарантийное обязательство (соглашение), предусмотренное пунктом 5.3.3, и отказался оплатить услуги за оформление дубликата билета.

5.3.8. В случае потери, повреждения билета, выданного другим Перевозчиком, или какой-либо его части, дубликат оформляется только при получении письменного разрешения этого Перевозчика.

5.3.9. Пассажира, предъявивший на регистрации неправильно оформленный по вине Авиакомпании билет, после проверки обстоятельств и получения удовлетворительного результата, должен быть принят к перевозке.

5.3.9.1. Если ошибка в билете Пассажира выявлена в срок, недостаточный для проверки обстоятельств дела, Пассажир может быть не принят к перевозке на рейсе, указанном в билете.

5.3.9.2. В случае если ошибку нельзя не принимать во внимание, Авиакомпания должна за собственный счет оформить Пассажиру новый билет.

5.4. Действительность билета

5.4.1. Билет действителен для перевозки Пассажира и багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту, в классе обслуживания и сроки, указанные в билете.

5.4.2. Билет должен содержать столько отдельных полетных купонов, сколько раз за время перевозки будет изменен Перевозчик и / или номер рейса и / или класс обслуживания.

5.4.3. Каждый полетный купон действителен для перевозки Пассажира и его багажа только в соответствии с указанным в нем участком маршрута, классом обслуживания, датой и номером рейса, на который забронировано место.

Полетные купоны действительны в том порядке, в котором они расположены в билете.

Место и дата выдачи билета должны быть указаны во всех полетных купонах билета.

5.4.4. Билет, оформленный по нормальному тарифу, действителен для перевозки Пассажира и его багажа на протяжении года от даты вылета по первому полетному купону, или от даты выдачи билета, если ни один из полетных купонов не был использован.

5.4.5. Билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки Пассажира и его багажа на протяжении срока действия тарифа от даты вылета, указанной на первом полетном купоне.

5.4.6. Билет, оформленный по нормальному или специальному тарифу, действителен для возвращения на протяжении года от даты вылета по первому полетному купону.

В случае если ни один из полетных купонов не был использован, срок действия билета для возвращения считается от даты выдачи билета и составляет один год и 30 дней.

5.4.7. Билет считается недействительным в следующих случаях:

- Билет оформлен не на имя Пассажира, который его предъявил;
- Билет заявлен как потерянный;
- Билет подделан или фальшивый;
- В билете есть подчистки, исправления фамилии Пассажира, даты, номера рейса, класса, статуса бронирования;
- В билете отсутствует отметка валидатора и дата продажи;
- Билет изменен не Авиакомпанией или ее уполномоченным Агентом;
- Билет поврежден или отсутствует пассажирский купон;
- Билет был приобретен у юридического или физического лица, не являющегося Представителем или Агентом Авиакомпании.

5.5. Продление срока действия билета

5.5.1. Срок действия билета зависит от примененного тарифа.

Возможность продления срока действия билета также зависит от примененного тарифа.

Срок действия билета продлевается от начальной даты вылета, если перевозка начата, и от даты продажи, если перевозка не начата.

5.5.2. Срок действия билета продлевается без доплаты, если:

- Рейс, на который Пассажиру было забронировано место, не был выполнен;

- Авиакомпания не может предоставить место на рейсе, на который Пассажир имеет подтвержденное бронирование;
- Не была выполнена предусмотренная расписанием посадка ВС в пункте, являющемся для Пассажира пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
- Авиакомпания своими действиями привела к тому, что Пассажир не успел совершить пересадку на другой стыковочный рейс, на который Пассажир имел подтвержденное бронирование и который обозначен в том же билете, что и предыдущий рейс;
- Пассажир отказался от перевозки из-за невозможности предоставления ему класса обслуживания, указанного в билете.

5.6. Последовательность действия купонов и порядок их подачи

5.6.1. Для перевозки Пассажир обязан предъявить действительный билет с полетными и пассажирскими купонами.

5.6.2. Авиакомпания принимает полетные купоны для перевозки Пассажира и его багажа только последовательно, начиная с пункта отправления, указанного в пассажирском купоне.

5.6.3. Если следующие полетные купоны уже использованы, билет признается недействительным для перевозки Пассажира и возврат денег по нему за неиспользованные полетные купоны не осуществляется.

5.7. Класс обслуживания

5.7.1. В соответствии с оплаченным тарифом Пассажирам предоставляется обслуживание бизнес/премиум или экономичного класса. Перечень и нормы предоставления услуг по классам обслуживания устанавливаются Авиакомпанией. По требованию Пассажира Авиакомпания (ее Агент) должна проинформировать Пассажира об обслуживании в соответствующем классе.

5.7.2. Пассажир принимается к перевозке в классе обслуживания, указанном в полетном купоне, на дату полета и соответствующий рейс, на который Пассажир имеет подтвержденное бронирование.

6. Остановка в пути (STOPOVER)

6.1. Остановка в пути разрешается только при условии, что она предварительно согласована с Авиакомпанией или ее Агентом и предусмотрена в билете.

6.2. Если билет оплачен по нормальному тарифу, Пассажиру разрешается делать остановки в пути в любом пункте по маршруту перевозки.

6.3. Если билет оплачен по специальному тарифу, остановки Пассажира в пути регулируются правилами применения этого специального тарифа.

6.4. В любом из указанных случаев оплаты билета для остановки в пути необходимо соблюдение таких условий:

- Остановка осуществляется в пределах срока действия билета Пассажира;
- Остановка разрешена государственными органами страны, где она предусмотрена.

7. Тарифы и сборы

7.1. Общие положения о применении тарифов и сборов

7.1.1. Применяемые тарифы – это тарифы на рейс или рейсы, от пункта отправления до пункта назначения, указанные в билете, действительные для соответствующего класса обслуживания в день оплаты билета, которые установлены и опубликованы Авиакомпанией или от имени Авиакомпании (или, если не опубликованы, то рассчитаны

согласно тарифным нормативам Авиакомпания). Каждый тариф предусматривает правила его применения, которыми устанавливаются срок действия билета и условия применения тарифа. Тарифы не включают транспортные услуги между терминалами аэропорта и между аэропортами и городскими терминалами.

7.1.2. Изменение тарифов или Правил Авиакомпания не влияет на условия договора перевозки, если Пассажир уже оплатил билет (кроме случаев изменения Пассажиром условий договора перевозки, касающихся изменения маршрута и фиксированных дат путешествия).

7.2. Скидки

7.2.1. Скидки к применяемым тарифам регулируются специальными инструкциями Авиакомпания, разработанными на основании действующего законодательства Украины и нормативных документов IATA.

7.3. Оплата тарифов и сборов

7.3.1. Стоимость перевозки и сборы оплачиваются в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

7.3.2. Сборы, наложенные на Пассажира соответствующим государственным органом, органом местного самоуправления за пользование какими-либо услугами или оборудованием, включаются в применяемые тарифы и должны быть оплачены Пассажиром.

7.3.3. Оплата перевозки может быть осуществлена за наличные средства или по безналичному расчету.

7.3.4. Если оплата тарифов и сборов осуществлена в стране оплаты перевозки в валюте, не соответствующей установленной и опубликованной Авиакомпанией в автоматизированной системе бронирования, то ставка обмена для такой валюты должна соответствовать банковскому курсу обмена валюты (BSR), который используется Авиакомпанией в день продажи билета.

8. Бронирование

8.1. Общие положения

8.1.1. Бронирование мест осуществляется в офисах Авиакомпания, Агентствах, являющихся представителями Авиакомпания, в офисах других авиакомпаний.

8.1.2. Бронирование авиационной перевозки действительно только при внесении в автоматизированную систему бронирования Авиакомпания.

8.1.3. До того времени, когда Пассажир будет выдан надлежащим образом оформленный билет, бронирование считается предварительным и может быть аннулировано, в том числе на следующих участках маршрута. Авиакомпания имеет право не уведомлять об этом Пассажира.

8.1.4. Бронирование Пассажира, имеющего полностью или частично неиспользованный билет и желающего перенести дату вылета на другой срок, осуществляется на общих основаниях.

8.1.5. Авиакомпания не должна предоставлять Пассажиру какое-либо определенное место на борту ВС. Приобретение Пассажиром билета означает его согласие на любое место, которое будет предоставлено ему на борту ВС, в соответствии с классом обслуживания, указанным в билете.

8.1.6. Если билет оформлен с открытой датой вылета (нет отметки о бронировании), то место бронируется в соответствии с запросом Пассажира при наличии свободных мест на указанном рейсе, на который подан запрос.

8.1.7. Специальные тарифы могут включать условия, ограничивающие или не предусматривающие права Пассажира на перебронирование.

8.2. Сведения о Пассажире

8.2.1. В пределах, предусмотренных применяемыми законами, Пассажир уполномочивает Авиакомпанию сохранять сведения о себе, предоставленные Авиакомпанией (ее Агенту) с целью бронирования перевозки, получения дополнительных услуг, работы в системе розыска багажа и системах предупреждения / разоблачения мошенничества с билетами / получением компенсаций, облегчения иммиграции и обеспечения требований, касающихся въезда в страну.

8.2.2. Авиакомпания имеет право передавать сведения о Пассажире с вышеуказанной целью своим служащим, Агентам по обслуживанию, Агентам, другим Перевозчикам, провайдерам дополнительных услуг или государственным органам (по их запросу) страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

8.3. Повторное подтверждение бронирования

8.3.1. В случае необходимости повторного подтверждения бронирования в обратном направлении перевозки, Авиакомпания должна уведомить Пассажира, когда и как это можно сделать.

8.3.2. Если Авиакомпания требует от Пассажира повторного подтверждения бронирования, то невыполнение этого требования со стороны Пассажира дает Авиакомпанию право аннулировать бронирование в обратном направлении перевозки.

8.4. Неприбытие Пассажира на регистрацию (“NO-SHOW”)

8.4.1. Если Пассажир не прибыл на регистрацию рейса, на который он имеет подтвержденное бронирование, и не уведомил заранее Авиакомпанию об изменении своего путешествия, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на следующие участки маршрута или на обратный рейс, которое Авиакомпания выполнила сама или по ее просьбе оно было выполнено другим Перевозчиком для этого Пассажира.

9. Административные формальности

9.1. Административные обязанности Пассажира

9.1.1. Пассажир несет ответственность за получение всех необходимых для путешествия документов, виз, разрешений и т.д., а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны отлета, прибытия и транзита. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром вследствие того, что Пассажир не получит такие документы или визы, или не выполнит требований применяемых законов.

9.1.2. По требованию Авиакомпания Пассажир должен предъявить ее уполномоченным лицам, представителям соответствующих государственных органов все документы на выезд, въезд, транзит, о состоянии здоровья и другие документы, которые требуются применяемыми законами, и разрешить Авиакомпанию сделать и оставить у себя их копии

или любым другим образом сохранить у себя сведения о Пассажирах, содержащиеся в соответствующих документах.

9.1.3. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке Пассажиру, который не выполнил применяемые законы, или документы которого не оформлены надлежащим образом (в том числе отсутствие визы, денег, билета в обратном направлении и тому подобное).

9.2. Отказ во въезде в страну

9.2.1. Авиакомпания не несет ответственности за отказ государственных органов Пассажиру во въезде в страну.

9.2.2. Пассажир должен по требованию Авиакомпании или государственных органов вернуться в пункт отправления или в другое место в связи с отказом страны следования принять такого Пассажира независимо от того, является ли эта страна местом назначения или транзита, а также уплатить соответствующий тариф за его перевозку в обратном направлении.

9.2.3. Авиакомпания может использовать для оплаты такой перевозки любые средства из ранее уплаченных ей Пассажиром сумм за невыполненную перевозку, оставшихся в ее распоряжении, или из любых других средств Пассажира, пребывающих в распоряжении Авиакомпании.

9.2.4. Суммы, уплаченные Пассажиром за выполненную перевозку до пункта, где ему было отказано во въезде, или его депортации, возвращению не подлежат.

9.3. Ответственность Пассажира

9.3.1. Если Авиакомпания была вынуждена уплатить или депонировать какую-либо сумму или обеспечить финансовую гарантию в связи с несоблюдением Пассажиром требований применяемых законов или с его отказом предъявить документы, необходимые для путешествия, или с предъявлением поддельных документов или документов, содержащих ложную информацию, то Пассажир должен по требованию Авиакомпании возместить ей уплаченную или депонированную сумму и понесенные в связи с этим другие затраты.

9.3.2. Авиакомпания имеет право использовать для покрытия расходов, указанных в пункте

9.3.1. Любые ранее уплаченные Пассажиром суммы, оставшиеся в ее распоряжении за невыполненную перевозку, или любые другие средства Пассажира, находящиеся в распоряжении Авиакомпании, или может отказать в перевозке, если Пассажир не возместил Авиакомпанию ее расходы.

9.4. Таможенный досмотр и проверка на авиационную безопасность

9.4.1. Пассажир обязан предъявить весь свой багаж для таможенного досмотра (при наличии требований компетентных органов) и проверки его на авиационную безопасность.

9.4.2. Авиакомпания не несет ответственности за какую-либо потерю багажа или убыток, причиненный багажу Пассажира при несоблюдении им требований таможни или службы авиационной безопасности аэропорта.

9.4.3. При отказе Пассажира от досмотра Авиакомпания не допускает такого Пассажира к перевозке на ВС. При этом Авиакомпания не несет перед Пассажиром ответственности, связанной с отказом от перевозки, за исключением обязательств по возвращению стоимости билета за невыполненную перевозку в соответствии с правилами применения тарифов.

9.4.4. Изъятые при досмотре на авиационную безопасность предметы, перевозка которых в качестве ручной клади запрещена, но разрешена в зарегистрированном багаже,

перевозятся тем же рейсом, которым летит Пассажир, и в соответствии с разделами 15.14, 15.17.

9.5. Неординарные случаи в аэропорту: болезнь, ранение, смерть Пассажира

9.5.1. При возникновении неординарного случая – болезнь, ранение, смерть зарегистрированного Пассажира в аэропорту – Авиакомпания выполняет все возможные действия для организации оказания помощи. Медицинская помощь не должна оказываться Пассажиру вопреки его желанию.

9.5.2. Затраты, связанные с перевозкой в медицинское учреждение и из него в аэропорт, оказанием медицинской помощи и тому подобное, несет Пассажир или его законные представители.

10. Регистрация

10.1. Для соблюдения формальностей, связанных с процедурой отлета, Пассажир должен прибыть к месту проведения регистрации и пропускному пункту с необходимыми для путешествия документами не позднее времени, определенного Авиакомпанией (ее Агентом). Если Пассажир прибывает к месту регистрации и пропускному пункту после окончательного времени оформления Пассажиров или появится без необходимых для путешествия документов, то Авиакомпания будет иметь право аннулировать бронирование и не обязана задерживать рейс. Авиакомпания обязана предупредить Пассажира о времени окончания регистрации.

10.2. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром за расходы и убытки в связи с невыполнением Пассажиром требований пункта .

10.3. Авиакомпания имеет право проверить документы Пассажира для перевозки, то есть паспорт, визы, справки о состоянии здоровья и прививках, разрешения на перемещение для несовершеннолетних детей и тому подобное на предмет соответствия требованиям властей в пунктах отправления, трансфера и назначения, даже если доставка Пассажира в конечный пункт осуществляется другим Перевозчиком.

10.4. Представитель Авиакомпании уполномочен принимать Пассажиров к перевозке позднее, чем установлено в конкретном аэропорту, при условии обеспечения вылета рейса строго по расписанию.

10.5. Во время регистрации по желанию Пассажира или по требованию Авиакомпания может быть изменен класс обслуживания Пассажира.

10.6. Посадочное место, которое хочет занять Пассажир в салоне ВС в соответствии с классом обслуживания, может быть предоставлено только при наличии возможности.

11. Отказ в перевозке пассажира

11.1. Право отказа в перевозке

Авиакомпания имеет право отказать в начальной или в дальнейшей перевозке Пассажира / багажа или снять его с борта ВС с целью обеспечения безопасности полета и выполнения требований применяемых законов, или, исходя из собственных обоснованных решений, если определит, что такое действие необходимо:

- 1). Для соблюдения применяемых законов страны вылета, прилета или транзита;
- 2). По причине поведения, возраста, психического или физического состояния Пассажира, если есть основания считать, что Пассажир:

- Нуждается в специальной помощи от Авиакомпании, которую Авиакомпания по определенным обстоятельствам не может ему предоставить;
 - Причинит дискомфорт другим Пассажирам;
 - Приведет к появлению какого-либо риска для себя или других Пассажиров, или собственности Пассажиров и Авиакомпании;
- 3). Если Пассажир не выполнил указаний Авиакомпании, связанных с обеспечением безопасности полета, комфорта и качества перевозки других Пассажиров, создает неудобства для перевозки других Пассажиров, в связи с чем Авиакомпания не может выполнить свои обязательства перед Пассажирами, пребывающими на борту ВС;
 - 4). Если Пассажир ведет себя таким образом или демонстрирует такое поведение, что возникают сомнения относительно безопасности полета при перевозке такого лица. К такому поведению относится агрессивное поведение пассажира с угрозами в адрес других Пассажиров, работников Авиакомпании и экипажа ВС;
 - 5). Если Пассажир отказался пройти проверку на авиационную безопасность;
 - 6). Если Пассажир может составлять или уже составляет опасность для других Пассажиров (багажа, груза) или ВС;
 - 7). Если соответствующий тариф или какие-либо сборы, которые должны быть оплачены Пассажиром, не были оплачены или кредитное соглашение между Авиакомпанией и Пассажиром не было выполнено;
 - 8). Если Пассажир не предъявил для проверки необходимые для путешествия документы;
 - 9). Если Пассажир пытается въехать в страну транзита, в которую он не имеет действительного документа на въезд;
 - 10). Если Пассажир во время рейса повредил билет, другие идентификационные документы;
 - 11). Если билет, предъявленный Пассажиром:
 - Не действителен для перевозки (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);
 - Приобретен у лица, не являющегося уполномоченным представителем Авиакомпании или ее Агентом (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);
 - Был объявлен утерянным, украденным, недействительным, имеет подделки или другим образом вызывает подозрение (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);
 - Имеет полетный купон, исправленный кем-либо, кроме уполномоченного представителя Авиакомпании (ее Агента), или который был испорчен (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и оформить дубликат билета);
 - Имеет первый неиспользованный полетный купон, а Пассажир начинает свое путешествие в каком-либо другом пункте остановки на маршруте перевозки по новому тарифу, не урегулированному в соответствии с тарифным нормативом Авиакомпании (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и осуществить добровольное возвращение сумм);
 - 12). Если лицо, предъявившее билет, не может идентифицировать себя как лицо, указанное в билете (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);
 - 13). Если Пассажир ранее уже совершил одно из приведенных выше действий или нарушений и существуют признаки того, что такое поведение может повториться;
 - 14) Если Авиакомпания уведомила Пассажира в письменном виде о том, что не может после указанной даты перевезти этого пассажира на своих рейсах.

11.2. Право Пассажира при отказе в перевозке

Пассажиру, которому отказано в перевозке или в дальнейшей перевозке по причинам, указанным в пункте 11.1 (за исключением причин, указанных в подпунктах 4, 11, 12), могут быть полностью или частично возвращены оплаченные суммы за неиспользованный билет или за его оставшуюся часть (в соответствии с правилами примененных тарифов Авиакомпании).

11.3. Ограничения коммерческой загрузки воздушного судна

В случае превышения разрешенной коммерческой загрузки ВС с целью обеспечения безопасности полетов Авиакомпания имеет право на собственное усмотрение решить, кто из Пассажиров и какой багаж не подлежит перевозке на этом ВС.

12. Перевозка специальных категорий пассажиров

На всех Пассажиров специальных категорий и их багаж распространяются общие условия перевозок. Изложенные ниже правила касаются только особенностей, связанных с предоставлением особых удобств и безопасности перевозок, применением тарифов и выполнением требований государственных органов.

12.1. Перевозка ограниченно дееспособных Пассажиров

12.1.1. Ограниченно дееспособным Пассажирам на рейсах Авиакомпании предоставляются заранее предусмотренные места.

12.1.2. Количество ограниченно дееспособных Пассажиров на рейсах Авиакомпании не может быть большим, чем количество Пассажиров, способных оказать им помощь во время аварийной ситуации.

12.1.3. Ограниченно дееспособные Пассажиры, которым по медицинским показаниям запрещено пользоваться кислородными баллонами, к перевозке не принимаются.

12.1.4. Ограниченно дееспособные Пассажиры, которые по медицинским показаниям нуждаются во время всей перевозки в дополнительном кислороде, к перевозке не принимаются.

12.1.5. Не принимаются к перевозке Пассажиры, требующие транспортировки на носилках.

12.1.6. Если возраст, физическое или психическое состояние Пассажира может вызвать в полете ухудшение состояния его здоровья или создать опасность для его жизни, то перевозка такого Пассажира осуществляется при условии, что Авиакомпания будет предоставлено медицинское заключение, подписанное врачом и заверенное печатью медицинского учреждения.

12.1.7. Даже при наличии медицинского заключения Авиакомпания имеет право потребовать от Пассажира заполнения Декларации о компенсации, устанавливающей ответственность Пассажира за возможное ухудшение состояния его здоровья, которое может возникнуть во время или после авиационной перевозки, и освобождающей Авиакомпанию от какой-либо ответственности за такие последствия.

12.1.8. Лицо с психическими расстройствами принимается к перевозке только в сопровождении лица, имеющего достаточную физическую силу и подготовленного к применению, при необходимости, мер воздействия на сопровождаемое лицо.

12.1.9. Слепой или глухой Пассажир может без доплаты перевезти собаку-поводыря в пассажирском салоне ВС при условии наличия документа, подтверждающего специальную подготовку такой собаки, и при условии, что во время полета такая собака будет находиться у его ног в наморднике и на поводке.

Собаке-поводырю не может быть предоставлено отдельное кресло.

12.1.10. При перевозке Пассажира с собакой-поводырем Авиакомпания имеет право требовать предоставления документа, подтверждающего необходимость сопровождения Пассажира такой собакой.

12.2. Перевозка беременных, женщин после родов и новорожденных

12.2.1. Перевозка беременных женщин осуществляется на общих основаниях, если она выполняется не позднее 4 недель до предполагаемого срока родов.

12.2.2. Перевозка беременных женщин, пребывающих на последнем месяце беременности, а также женщин, у которых есть неопределенность срока родов или предыдущие роды были с осложнениями, возможна при предоставлении письменного разрешения врача (медицинская справка должна быть выдана не ранее, чем за 7 дней до полета).

12.2.3. Перевозка на ВС Авиакомпания рожениц и новорожденных детей на протяжении первых 7 дней после родов запрещена.

12.2.4. Для перевозки на ВС детей, рожденных раньше срока, требуется медицинская справка, подтверждающая безопасность их перевозки воздушным транспортом.

12.3. Перевозка детей

12.3.1. Дети до 5 лет без сопровождения взрослых Пассажиров на рейсах Авиакомпания не перевозятся.

Сопровождать ребенка может пассажир в возрасте не младше 18 лет, или близкий родственник (родная сестра / брат) в возрасте не младше 16 лет.

12.3.2. Несопровождаемые дети не принимаются к перевозке, которая осуществляется несколькими последовательными Перевозчиками.

12.3.3. Несопровождаемые дети в возрасте от 5 до 12 лет принимаются к перевозке на все собственные рейсы Авиакомпания и код-шеринговые рейсы под кодом Авиакомпания при условии:

- Их сопровождают в аэропорт отправления родители / законные представители или уполномоченные ими лица, которые остаются с ребенком до вылета ВС;
- Их встречают в аэропорту назначения родители / законные представители;
- Родители / законные представители выполнили связанные с перевозкой процедуры и формальности;
- Родители / законные представители оплатили перевозку ребенка в соответствии с пунктом 12.3.5. или 12.3.6. этих Правил.

12.3.4. На трансферные рейсы Авиакомпания несопровождаемые дети принимаются при условии выполнения требований пункта 12.3.3. и если:

- Подтверждено бронирование на станции трансфера;
- Трансфер не связан с переездом в другой аэровокзал / аэропорт;
- Трансфер не связан с ночевкой в пункте трансфера.

12.3.5. Оплата за перевозку несопровождаемых детей на всех рейсах Авиакомпания (кроме трансатлантических) составляет применимый тариф с детской скидкой, если скидка предусмотрена правилами применения тарифа. Дополнительно за услуги по сопровождению ребенка Авиакомпания взимает сбор, размер которого зависит от длительности перевозки.

12.3.6. На беспосадочных и трансферных трансатлантических рейсах оплата за перевозку несопровождаемых детей составляет примененный взрослый тариф без применения детской/молодежной скидки. Дополнительный сбор за сопровождение ребенка не взимается.

12.3.7. Ребенку без сопровождения предоставляется отдельное место в пассажирском салоне и разрешается бесплатная перевозка багажа согласно установленным нормам.

12.3.8. По желанию родителей (законных представителей) условия перевозки несопровождаемых детей, кроме применения детской/молодежной скидки, могут быть распространены на перевозку детей в возрасте от 12 до 16 лет.

12.4. Перевозка молодежных групп

12.4.1. Молодежные группы рекомендуется размещать в салоне ВС отдельно от других Пассажиров. При наличии на рейсе свободных мест разрешается заблокировать несколько рядов в зоне между отдельной группой и другими Пассажирами.

12.4.2. Места для группы Пассажиров предоставляются, начиная с середины и до конца салона ВС. В случае недостаточного количества мест члены группы размещаются в передней части салона ВС.

12.5. Перевозка Пассажиров, связанная с трагическими обстоятельствами

12.5.1. Пассажиры, которые следуют «по трагическим обстоятельствам» (смерть ближайших родственников, сопровождение гроба), могут быть приняты к перевозке вне очереди.

При этом Авиакомпания имеет право требовать документы, подтверждающие наличие таких обстоятельств.

12.5.2. Бронирование на обратный рейс для этой категории пассажиров осуществляется на общих основаниях.

12.6. Перевозка Пассажиров на условиях неподтвержденного бронирования (“STAND-BY”)

12.6.1. Пассажиры с билетами “STAND-BY” не могут быть приняты к перевозке в ущерб коммерческой загрузке рейса.

12.6.2. Пассажиры, обслуживаемые на условиях неподтвержденного бронирования, регистрируются в аэропорту и принимаются к перевозке после регистрации Пассажиров, имеющих билеты на этот рейс с подтвержденным бронированием (при наличии свободных мест на рейсе).

12.6.3. Пассажиры с условиями перевозки “STAND-BY” принимаются к перевозке согласно установленным в Авиакомпании приоритетам.

12.7. Пассажиры, которым отказано во въезде в страну

Пассажиры, которым отказано во въезде в страну, принимаются к перевозке в соответствии с разделом 9.2 этих Правил

12.8. Гражданские и криминальные депортированные лица

12.8.1. Общие требования

12.8.1.1. Стоимость билета для перевозки гражданских/криминальных депортированных лиц оплачивают органы государственной власти страны, принявшей решение о депортации.

12.8.1.2. Представителям Авиакомпании в пункте отправления / трансфера / назначения, командиру ВС до начала перевозки должна быть предоставлена вся информация о наличии на рейсе потенциально опасных пассажиров, которые выполняют перелет в принудительном порядке.

В случае перевозки на ВС конвоируемых лиц в полетных документах нужно сделать соответствующие записи.

12.8.1.3. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке гражданских или криминальных депортированных лиц в соответствии с пунктом 11.1. настоящих Правил, если отсутствуют необходимые для перевозки документы или есть основания считать, что

депортированные могут представлять угрозу для жизни и здоровья других пассажиров или причинить ущерб безопасности полета.

Запрещено отказывать в перевозке по другим причинам (замена ВС, изменение конфигурации ВС и т.д.).

12.8.1.4. Депортированным лицам не может быть повышен класс обслуживания на борту ВС.

12.8.1.5. Доставка этих категорий пассажиров на борт ВС / с борта ВС осуществляется отдельно от остальных пассажиров.

12.8.1.6. Посадка на борт ВС лиц этих категорий осуществляется до общей посадки на него других пассажиров, высадка с борта ВС – после высадки других пассажиров рейса.

12.8.1.7. Запрещено обслуживание этих категорий пассажиров алкогольными напитками и бортовым питанием с предоставлением металлических столовых приборов.

12.8.1.8. Места этим категориям пассажиров предоставляются в хвостовой части пассажирского салона ВС. При наличии возможности потенциально опасные пассажиры должны быть отделены от остальных пассажиров одним/несколькими рядами свободных кресел.

12.8.1.9. Потенциально опасные пассажиры не принимаются к перевозке на рейсы, которыми перевозятся группы детей, VIP лица.

12.8.2. Гражданские депортированные лица

12.8.2.1. Гражданские депортированные лица принимаются Авиакомпанией к прямой воздушной перевозке при следующих условиях:

- Орган власти, осуществляющий депортацию, не менее чем за 24 часа до выполнения рейса уведомил Авиакомпанию и предоставил о депортированных достаточную информацию (номер рейса, количество депортированных, причины депортации, наличие среди депортированных лиц, которые привлекались к криминальной ответственности, наличие инфекционных больных и психически больных и перечень должностных лиц, сопровождающих депортированных);

- Имеются в наличии все необходимые для принятия к перевозке документы.

12.8.2.2. Гражданские депортированные лица принимаются Авиакомпанией к трансферной воздушной перевозке в соответствии с пунктом 12.8.2.1. и при условии, что:

- Бронирование перевозки подтверждено на всех участках маршрута;

- Трансфер не связан с переходом/переездом в другой терминал или аэропорт;

- Трансфер не связан с ночевкой в пункте трансфера, время трансфера не менее 1 часа 20 минут;

- Стыковка в пункте трансфера не нарушена.

12.8.2.3. Количество гражданских депортированных лиц на одном рейсе, как правило, не может превышать 10 человек.

12.8.2.4. При перевозке гражданских депортированных семей каждый пассажир в возрасте старше 2 лет считается отдельным лицом.

Разделять при перевозке депортированные семьи запрещено. В случае перевозки больших депортированных семей разрешается превышение максимального количества гражданских депортированных на одном рейсе.

12.8.3. Криминальные депортированные лица и лица, пребывающие под стражей

12.8.3.1. Криминальные депортированные лица принимаются к перевозке при следующих условиях:

- Перевозка согласована с компетентными органами соответствующих государств;

- Авиакомпания за сутки до перевозки письменно проинформирована о дате и маршруте перевозки, условиях конвоирования, уровне опасности конвоируемого лица/лиц и перечне должностных лиц, которые будут осуществлять конвой депортированного;
- Перевозка не связана с трансфером;
- Имеются в наличии все необходимые для приема к перевозке документы.

12.8.3.2. Криминальные депортированные лица, не составляющие особой угрозы (опасности), перевозятся в количестве не более трех лиц на рейсе в сопровождении не менее чем одного конвоира.

12.8.3.3. Опасные криминальные лица, находящиеся под стражей, принимаются для перевозки в количестве не более одного лица на рейсе в сопровождении не менее чем двух конвоиров (сотрудников органа, выполняющего полицейские функции).

12.8.3.4. Требования обеспечения безопасности полета во время перевозки лиц, пребывающих под стражей, аналогичны требованиям к перевозке криминальных депортированных лиц.

12.9. Перевозка пассажиров на чартерных рейсах

12.9.1. Перевозка Пассажиров на чартерном рейсе регулируется договором о чартерной перевозке.

12.9.2. Билеты на чартерные рейсы не действительны до момента оплаты заказчиком стоимости такого рейса или пока не заключено соответствующее кредитное соглашение между Авиакомпанией и заказчиком чартерного рейса. Возврат сумм и подтверждение бронирования по чартерным билетам осуществляются только заказчиком чартерного рейса согласно условиям соответствующего договора чартера.

12.9.3. Билеты на чартерные рейсы действительны только для даты и рейса, которые в них указаны. В зависимости от наличия свободных мест на рейсе возможны изменения в датах вылета и возвращения Пассажира при условии, что такие изменения согласованы между Пассажиром и заказчиком чартерного рейса.

12.9.4. Билеты на чартерные рейсы предусматривают ограничение (или полное исключение) права Пассажира изменить или аннулировать бронирование. Чартерные билеты, согласно которым оплачено туристическое путешествие с оплатой всех услуг (перелет в прямом и обратном направлении, трансфер, проживание в гостинице, питание), могут предусматривать дополнительные условия и ограничения, установленные заказчиком чартерного рейса.

12.9.5. К перевозке рейсами по заказу кроме Пассажиров чартерных рейсов принимаются только работники Авиакомпания и их ближайшие родственники (в случае наличия сервисных билетов и свободных мест на рейсе). При этом перевозка работников Авиакомпания и их ближайших родственников должна быть заранее согласована с представителем организации, заказавшей рейс.

13. Договоренности перевозчиков

13.1. Эти Правила распространяются на перевозки, осуществляемые по коммерческим соглашениям между Авиакомпанией и другими Перевозчиками (CODESHERING, INTERLINE), даже если перевозку выполняет другой Перевозчик отличный от указанного в билете. Если существует какое-либо такое коммерческое соглашение, то Авиакомпания (Агент по обслуживанию) должна предоставить Пассажиру во время регистрации информацию о том, какой Перевозчик фактически осуществляет перевозку.

13.2. Пассажиры должны быть проинформированы о фактическом Перевозчике перед приобретением билета, на регистрации, а также в случае, если во время перевозки сложилась какая-либо сбойная ситуация.

14. Последовательные перевозчики

14.1. В случае перевозки, которая совершается с помощью нескольких последовательных Перевозчиков, Перевозчик, выдавший билет на рейсы других (последовательных) Перевозчиков, выступает исключительно как Агент этих Перевозчиков.

14.2. Перевозчик, выдавший билет, или первый Перевозчик, указанный в билете (составном билете) не будет нести ответственности за задержку в перевозке Пассажира на тех частях маршрута, которые выполняет другой Перевозчик (Перевозчики).

14.3. В случае уничтожения, потери, повреждения или задержки в перевозке багажа Пассажир имеет право подать иск против первого или последнего Перевозчика, а также против Перевозчика, выполнявшего перевозку, во время которой произошли уничтожение, потеря, повреждение или задержка в перевозке багажа.

14.4. Если невозможно определить Перевозчика, осуществлявшего перевозку, во время которой произошли уничтожение, потеря, повреждение, задержка в перевозка багажа, то ответственность перед Пассажиром будут нести Перевозчики, принимавшие участие в перевозке, все вместе или каждый по отдельности, в рамках вины каждого из них.

15. Багаж

Если Авиакомпания примет как багаж какие-либо предметы, не отвечающие определению «багаж», приведенному в этих Правилах, перевозка таких предметов также подпадает под действие этих Правил.

15.1. Предметы, которые не принимаются к перевозке как багаж

15.1.1. Пассажиру не следует включать в багаж такие предметы:

- Товары, предметы, жидкие и другие вещества, способные создать при перевозке значительный риск для здоровья Пассажиров, безопасности полета или собственности Авиакомпании или других Пассажиров, включая взрывоопасные, сжатые газы, легковоспламеняющиеся материалы, окислители, ядовитые, вредные или раздражающие вещества, радиоактивные материалы, материалы, вызывающие коррозию, магниты, а также любые другие предметы и вещества, запрещенные к перевозке на пассажирских воздушных судах;

- Товары и предметы, перевозка которых запрещена применимыми законами любой страны, с территории которой, на территорию которой или через территорию которой будет осуществляться перевозка;

- Товары, не являющиеся пригодными к перевозке по их характеру, весу, размеру, форме или запаху;

- Живых животных, кроме случаев, предусмотренных в подразделе 15.18 настоящего раздела.

15.1.2. Амуниция, огнестрельное и холодное оружие, в том числе антикварное огнестрельное и холодное оружие, режущие и колющие предметы, принимаются к перевозке в соответствии с пунктами 15.11. и 15.14.

15.2. Право отказа в приеме багажа к перевозке

15.2.1. Авиакомпания имеет право отказать в приеме багажа к перевозке или в дальнейшей его перевозке:

- Из-за наличия в багаже вещей, указанных в пунктах 15.1.1 и 15.1.2 этого раздела, после того, как на основании соответствующих документов придет к выводу, что такие вещи содержат какие-либо неразрешенные материалы или предметы;

- Из-за неуплаты Пассажиrom установленных Авиакомпанией тарифов и сборов, относительно перевозки багажа сверх нормы.
Авиакомпания не обязана брать под свой контроль и нести ответственность за товары или предметы, которые отказалась принимать к перевозке как багаж.

15.3. Право на досмотр Пассажиров и багажа

15.3.1. С целью обеспечения безопасности полетов и выявления предметов, указанных в пунктах 15.1.1 и 15.1.2 этого раздела, Авиакомпания имеет право требовать от Пассажиров пройти личный досмотр, который осуществляется службами Авиакомпания, аэропорта и другими компетентными государственными органами, и предоставить багаж для досмотра, осуществить рентгеновское или другое сканирование Пассажира или его багажа, а также имеет право досмотреть или организовать досмотр багажа в отсутствие Пассажира. Если Пассажир не желает выполнить такое требование, Авиакомпания может отказать в перевозке Пассажира (багажа).

Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, причиненный Пассажиру или его багажу при рентгеновском или другом сканировании, за исключением случаев небрежности Авиакомпания.

15.3.2. На воздушном судне, находящемся в полете (то есть, от момента закрытия внешних дверей после загрузки до момента открытия каких-либо дверей для разгрузки) контроль ручной клади и самого Пассажира может быть проведен по решению командира ВС независимо от согласия Пассажира.

15.4. Зарегистрированный багаж

15.4.1. Пассажир должен предъявить для взвешивания и обмеривания все вещи, которые им перевозятся, за исключением предметов и вещей, приведенных в пункте 15.5.2.3.

15.4.2. После оформления багажа Пассажира ответственность за его сохранность и перевозку берет на себя Авиакомпания, что подтверждается записью в билете о количестве мест и массе принятого багажа и выдачей Пассажиру отрывного талона багажной идентификационной бирки.

При отсутствии отметки в билете о весе зарегистрированного багажа считается, что полный вес зарегистрированного багажа не превышает норму бесплатной перевозки багажа.

15.4.3. Авиакомпания имеет право отказаться принять багаж как зарегистрированный, если он надлежащим образом не упакован в чемоданы с замками или другие соответствующие контейнеры, обеспечивающие безопасную транспортировку багажа и его обработку с использованием механических средств обработки багажа.

15.4.4. Авиакомпания должна принять меры для перевозки зарегистрированного багажа на том же ВС, на котором перевозится Пассажир, и обязана сделать это, если применяемые законы требуют присутствия Пассажира при проведении таможенных процедур по оформлению багажа. Если перевозка зарегистрированного багажа осуществляется на другом ВС, то Авиакомпания обязана принять меры для того, чтобы доставить багаж Пассажиру на место назначения в кратчайший срок.

15.4.5. По желанию Пассажира и с согласия Авиакомпания багаж может быть оформлен как несопровождаемый багаж. Несопровождаемый багаж перевозится в соответствии с разделом 15.16 этих Правил.

15.4.6. Для обеспечения сохранности багажа Авиакомпания рекомендует:

- Использовать для путешествий качественные чемоданы с надежными замками;
- При использовании чемоданов из ткани или сумок применять навесные замки для фиксации застежек-молний, шнуры или ремни для обвязывания багажа с целью затруднения доступа к содержимому посторонних лиц;

- Снимать старые бирки после каждого полета;
- Использовать именные адресные бирки снаружи багажа;
- С целью визуальной идентификации багажа обозначать его лентой или другой индивидуальной пометкой.

15.4.7. Авиакомпания не рекомендует включать в зарегистрированный багаж:

- Ломкие, хрупкие вещи и бьющиеся или быстро портящиеся предметы;
- Деньги;
- Ключи;
- Драгоценности и изделия из драгоценных металлов и серебра;
- Натуральный мех;
- Электронное оборудование;
- Компьютерное оборудование, комплектующие для компьютеров, приставки, программы;
- Аудио и видео технику, фото и кино аппаратуру, сопутствующие предметы;
- Очки, бинокли и другие оптические приборы;
- Техническую, медицинскую и другую документацию;
- Деловые и личные документы;
- Ценные бумаги и вещи;
- Производственное оборудование и образцы / шаблоны;
- Видео/аудио кассеты, диски, дискеты и другие носители информации;
- Медицинские препараты, оборудование;
- Фотокарточки, антиквариат;
- Вещи и предметы, которые нельзя заменить;
- Жидкости, парфюмерию, алкогольные напитки;
- Инструменты.

В случае невыполнения Пассажиrom этой рекомендации Авиакомпания не несет ответственности за их целостность и сохранность, кроме весовой недостачи.

15.4.8. Пассажиру запрещен доступ к зарегистрированному багажу с момента загрузки багажа на ВС и до момента его выдачи в пункте назначения / трансфера.

15.4.9. Масса одного места багажа не может превышать 45 кг (100 фунтов). Места багажа с большей массой принимаются к перевозке только как груз в соответствии с Правилами воздушных перевозок грузов Авиакомпанияи.

15.5. Нормы бесплатной перевозки багажа

15.5.1. Общие положения

15.5.1.1. В соответствии с установленными Авиакомпанией нормами бесплатной перевозки багажа, Пассажир имеет право транспортировать определенное количество багажа без дополнительной оплаты. В зависимости от маршрута перевозки и класса обслуживания такое количество определяется по весовым характеристикам багажа (концепция веса) или комбинации характеристик веса, размера и количества мест (концепция места). Информация о максимальном количестве багажа, разрешенном для перевозки без доплаты, указывается в билете.

15.5.1.2. Сверх установленной нормы бесплатной перевозки багажа Пассажир имеет право перевозить предметы, которые могут ему понадобиться во время посадки, высадки или в полете, если они находятся у пассажира и не вложены в зарегистрированный или незарегистрированный багаж и не превышают веса 5 кг. К таким предметам относятся:

- Пальто, плащ или плед;
- Зонт или трость;
- Женская / мужская сумочка или папка для бумаг;
- Фотоаппарат или бинокль или видеокамера или портативный компьютер;
- Умеренное количество материалов для чтения в полете;

- Питание для ребенка в полете и детская дорожная колыбелька (Пассажир с ребенком / детьми в возрасте до 2 лет);
 - Легкая детская складная коляска (Пассажир с ребенком / детьми в возрасте до 2 лет);
 - Складное кресло-коляска или костыли (Пассажир с ограниченной дееспособностью).
- Легкая детская складная коляска и кресло-коляска Пассажира с ограниченной дееспособностью перевозятся в грузовом отсеке ВС.

15.5.1.3. При международной (трансатлантической) перевозке, выполняемой последовательно на участках международной и внутренней воздушных линий или наоборот, Пассажир имеет право на перевозку багажа на участке внутренней линии по норме бесплатной перевозки багажа соответствующего класса обслуживания на международной линии.

15.5.1.4. В случае добровольного изменения Пассажиром маршрута перевозки или класса обслуживания ему предоставляется право бесплатной перевозки багажа по норме, установленной для соответствующего маршрута или класса обслуживания на новом участке перевозки.

15.5.1.5. В случае вынужденного изменения маршрута перевозки или класса обслуживания Пассажир имеет право бесплатно перевезти такое количество багажа, какое ему разрешалось перевезти на маршруте и по классу обслуживания, оплаченному вначале.

15.5.2. Концепция веса

15.5.2.1. Для всех Пассажиров, за исключением детей до двух лет, для которых оплачивается 10% от стоимости взрослого билета, используются такие нормы бесплатной перевозки зарегистрированного багажа:

- Бизнес/премиум - класс – 30 кг, а на рейсах продолжительностью более 4-х часов – 40 кг;
- Экономичный класс – 20 кг;
- Моряки (при наличии паспорта моряка и судовой роли - Crew List) – 40 кг.

Для детей в возрасте до 2 лет с оплатой 10% от стоимости взрослого тарифа, которые перевозятся без предоставления отдельного места, норма бесплатной перевозки багажа составляет 10 кг.

15.5.2.2. Нормы бесплатной перевозки багажа на чартерных рейсах определяются договором о выполнении чартерной перевозки.

15.5.2.3. В случае необходимости использования дополнительного кресла для перевозки багажа в пассажирском салоне ВС оформляется отдельный пассажирский билет или соответствующим образом оформляется билет платного багажа.

15.5.3. Концепция места

15.5.3.1. На трансатлантических рейсах Авиакомпании применяется концепция места багажа.

15.5.3.2. Норма бесплатной перевозки багажа:

- Для пассажиров бизнес-класса – 2 места зарегистрированного багажа массой до 32 кг (70 фунтов) и размерами в сумме трех измерений не более 158 см (62 дюймов) каждое;
- Для пассажиров экономичного класса – 2 места зарегистрированного багажа массой до 32 кг (70 фунтов) каждое. Общие размеры багажа в сумме трех измерений не более 273 см (107 дюймов) и каждого места отдельно 158 см (62 дюймов);

15.5.3.3. Для детей в возрасте до 2 лет с оплатой 10% от стоимости взрослого тарифа без предоставления отдельного места норма бесплатной перевозки багажа составляет 1 место зарегистрированного багажа массой до 32 кг (70 фунтов) с размерами в сумме трех измерений не более 115 см (45 дюймов);

15.5.4. Нормы перевозки, носящие временный характер

15.5.4.1. Нормы перевозки багажа, носящие временный характер, определяются условиями договора между Авиакомпанией и другим Перевозчиком / распоряжением руководства Авиакомпания и вводятся на период действия соответствующего договора / до отмены распоряжения руководства Приложениями к Правилам.

При отсутствии отметки в билете о весе зарегистрированного багажа считается, что полный вес зарегистрированного багажа не превышает норму бесплатной перевозки багажа.

15.4.3. Авиакомпания имеет право отказаться принять багаж как зарегистрированный, если он надлежащим образом не упакован в чемоданы с замками или другие соответствующие контейнеры, обеспечивающие безопасную транспортировку багажа и его обработку с использованием механических средств обработки багажа.

15.4.4. Авиакомпания должна принять меры для перевозки зарегистрированного багажа на том же ВС, на котором перевозится Пассажир, и обязана сделать это, если применяемые законы требуют присутствия Пассажира при проведении таможенных процедур по оформлению багажа. Если перевозка зарегистрированного багажа осуществляется на другом ВС, то Авиакомпания обязана принять меры для того, чтобы доставить багаж Пассажиру на место назначения в кратчайший срок.

15.4.5. По желанию Пассажира и с согласия Авиакомпания багаж может быть оформлен как несопровождаемый багаж. Несопровождаемый багаж перевозится в соответствии с разделом 15.16 этих Правил.

15.4.6. Для обеспечения сохранности багажа Авиакомпания рекомендует:

- Использовать для путешествий качественные чемоданы с надежными замками;
- При использовании чемоданов из ткани или сумок применять навесные замки для фиксации застежек-молний, шнуры или ремни для обвязывания багажа с целью затруднения доступа к содержимому посторонних лиц;
- Снимать старые бирки после каждого полета;
- Использовать именные адресные бирки снаружи багажа;
- С целью визуальной идентификации багажа обозначать его лентой или другой индивидуальной пометкой.

15.4.7. Авиакомпания не рекомендует включать в зарегистрированный багаж:

- Ломкие, хрупкие вещи и бьющиеся или быстро портящиеся предметы;
- Деньги;
- Ключи;
- Драгоценности и изделия из драгоценных металлов и серебра;
- Натуральный мех;
- Электронное оборудование;
- Компьютерное оборудование, комплектующие для компьютеров, приставки, программы;
- Аудио и видео технику, фото и кино аппаратуру, сопутствующие предметы;
- Очки, бинокли и другие оптические приборы;
- Техническую, медицинскую и другую документацию;
- Деловые и личные документы;
- Ценные бумаги и вещи;
- Производственное оборудование и образцы / шаблоны;
- Видео/аудио кассеты, диски, дискеты и другие носители информации;
- Медицинские препараты, оборудование;
- Фотокарточки, антиквариат;
- Вещи и предметы, которые нельзя заменить;
- Жидкости, парфюмерию, алкогольные напитки;
- Инструменты.

В случае невыполнения Пассажиром этой рекомендации Авиакомпания не несет ответственности за их целостность и сохранность, кроме весовой недостачи.

15.4.8. Пассажиру запрещен доступ к зарегистрированному багажу с момента загрузки багажа на ВС и до момента его выдачи в пункте назначения / трансфера.

15.4.9. Масса одного места багажа не может превышать 45 кг (100 фунтов). Места багажа с большей массой принимаются к перевозке только как груз в соответствии с Правилами воздушных перевозок грузов Авиакомпанияи.

15.5. Нормы бесплатной перевозки багажа

15.5.1. Общие положения

15.5.1.1. В соответствии с установленными Авиакомпанией нормами бесплатной перевозки багажа, Пассажир имеет право транспортировать определенное количество багажа без дополнительной оплаты. В зависимости от маршрута перевозки и класса обслуживания такое количество определяется по весовым характеристикам багажа (концепция веса) или комбинации характеристик веса, размера и количества мест (концепция места). Информация о максимальном количестве багажа, разрешенном для перевозки без доплаты, указывается в билете.

15.5.1.2. Сверх установленной нормы бесплатной перевозки багажа Пассажир имеет право перевозить предметы, которые могут ему понадобиться во время посадки, высадки или в полете, если они находятся у пассажира и не вложены в зарегистрированный или незарегистрированный багаж и не превышают веса 5 кг. К таким предметам относятся:

- Пальто, плащ или плед;
- Зонт или трость;
- Женская / мужская сумочка или папка для бумаг;
- Фотоаппарат или бинокль или видеокамера или портативный компьютер;
- Умеренное количество материалов для чтения в полете;
- Питание для ребенка в полете и детская дорожная колыбелька (Пассажир с ребенком / детьми в возрасте до 2 лет);
- Легкая детская складная коляска (Пассажир с ребенком / детьми в возрасте до 2 лет);
- Складное кресло-коляска или костыли (Пассажир с ограниченной дееспособностью).

Легкая детская складная коляска и кресло-коляска Пассажира с ограниченной дееспособностью перевозятся в грузовом отсеке ВС.

15.5.1.3. При международной (трансатлантической) перевозке, выполняемой последовательно на участках международной и внутренней воздушных линий или наоборот, Пассажир имеет право на перевозку багажа на участке внутренней линии по норме бесплатной перевозки багажа соответствующего класса обслуживания на международной линии.

15.5.1.4. В случае добровольного изменения Пассажиром маршрута перевозки или класса обслуживания ему предоставляется право бесплатной перевозки багажа по норме, установленной для соответствующего маршрута или класса обслуживания на новом участке перевозки.

15.5.1.5. В случае вынужденного изменения маршрута перевозки или класса обслуживания Пассажир имеет право бесплатно перевезти такое количество багажа, какое ему разрешалось перевезти на маршруте и по классу обслуживания, оплаченному вначале.

15.5.2. Концепция веса

15.5.2.1. Для всех Пассажиров, за исключением детей до двух лет, для которых оплачивается 10% от стоимости взрослого билета, используются такие нормы бесплатной перевозки зарегистрированного багажа:

- Бизнес/премиум - класс – 30 кг, а на рейсах продолжительностью более 4-х часов – 40 кг;
- Экономичный класс – 20 кг;

- Моряки (при наличии паспорта моряка и судовой роли - Crew List) – 40 кг.
Для детей в возрасте до 2 лет с оплатой 10% от стоимости взрослого тарифа, которые перевозятся без предоставления отдельного места, норма бесплатной перевозки багажа составляет 10 кг.

15.5.2.2. Нормы бесплатной перевозки багажа на чартерных рейсах определяются договором о выполнении чартерной перевозки.

15.5.2.3. В случае необходимости использования дополнительного кресла для перевозки багажа в пассажирском салоне ВС оформляется отдельный пассажирский билет или соответствующим образом оформляется билет платного багажа.

15.5.3. Концепция места

15.5.3.1. На трансатлантических рейсах Авиакомпании применяется концепция места багажа.

15.5.3.2. Норма бесплатной перевозки багажа:

- Для пассажиров бизнес-класса – 2 места зарегистрированного багажа массой до 32 кг (70 фунтов) и размерами в сумме трех измерений не более 158 см (62 дюймов) каждое;

- Для пассажиров экономичного класса – 2 места зарегистрированного багажа массой до 32 кг (70 фунтов) каждое. Общие размеры багажа в сумме трех измерений не более 273 см (107 дюймов) и каждого места отдельно 158 см (62 дюймов);

15.5.3.3. Для детей в возрасте до 2 лет с оплатой 10% от стоимости взрослого тарифа без предоставления отдельного места норма бесплатной перевозки багажа составляет 1 место зарегистрированного багажа массой до 32 кг (70 фунтов) с размерами в сумме трех измерений не более 115 см (45 дюймов);

15.5.4. Нормы перевозки, носящие временный характер

15.5.4.1. Нормы перевозки багажа, носящие временный характер, определяются условиями договора между Авиакомпанией и другим Перевозчиком / распоряжением руководства Авиакомпании и вводятся на период действия соответствующего договора / до отмены распоряжения руководства Приложениями к Правилам.

15.6. Объявление ценности багажа

15.6.1. Авиакомпания не предоставляет Пассажирам услуг по оценке багажа. Ответственность за потерю или недостачу багажа, ценность которого была объявлена без участия Авиакомпании, определяется в соответствии с разделами 21.2 и 21.3 этих Правил.

15.7. Особые предметы багажа, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа

15.7.1. Норма бесплатной перевозки багажа не распространяется на крупногабаритный и нестандартный багаж, который по размеру или весу значительно отличается от обычного перевозимого багажа, а именно:

- Спортивный инвентарь (лыжное и воднолыжное снаряжение и лыжные доски; снаряжение для игры в гольф; снаряжение для виндсерфинга и для серфинга; снаряжение для дайвинга; снаряжение для рыбалки; хоккейные клюшки; легкоатлетические жерди и тому подобное);

- Велосипеды;

- Музыкальные инструменты с размерами в сумме трех измерений более 115 см;

- Аудио- и видеотехника;

- телевизоры, холодильники;

- багаж, габариты которого в упакованном виде превышают 50x50x100 см;

- Живые животные;

- Оружие и боеприпасы, кроме огнестрельного оружия военнослужащих Управления государственной охраны (УГО) Украины при выполнении ими служебных обязанностей.

15.7.2. Перевозка особого багажа, указанного в пункте 15.7.1., должна быть согласована с Авиакомпанией и оплачена по установленному тарифу независимо от веса другого багажа, перевозимого Пассажиrom.

15.7.3. Велосипед (одноместный, без двигателя) принимается к перевозке в разобранном виде (переднее колесо снято, руль повернут по отношению к колесу на 90 градусов, педали сняты) в чехле или твердой упаковке (коробке).

15.7.4. Нестандартный багаж кроме живых животных и музыкальных инструментов перевозится только в багажном отделении ВС.

15.7.5. Живые животные принимаются к перевозке в соответствии с разделом 15.15. этих Правил.

15.7.6. Музыкальные инструменты могут быть приняты к перевозке в соответствии с разделом 15.8. этих Правил.

15.8. Платный (сверхнормативный) багаж

15.8.1. Пассажир или группа Пассажиров обязаны заранее (при бронировании места на рейсе или в момент приобретения билета) уведомить Авиакомпанию о сверхнормативном багаже и оплатить его перевозку. Информацию относительно такой оплаты должна предоставить Авиакомпания (ее Агент).

15.8.2. Пассажир должен оплатить перевозку багажа сверх установленной Авиакомпанией максимальной нормы бесплатной перевозки багажа, по установленному тарифу, действующему на день выдачи квитанции платного багажа, за все перевозки в пункт назначения или пункт остановки в пути (или трансфера).

15.8.3. При применении концепции веса оплате подлежит превышение установленной нормы перевозки по общей массе багажа, кроме особых предметов багажа, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа (пункт 15.7. этих Правил).

15.8.4. При применении концепции места оплате подлежит превышение установленной нормы перевозки багажа по количеству мест, габаритам и массе каждого места (масса мест не суммируется), кроме особых предметов багажа, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа (пункт 15.7. этих Правил).

15.8.5. При подаче в пункте отправления багажа в количестве меньшем, чем забронировано и оплачено, сумма, превышающая подлежащую оплате, возвращается Пассажиру.

15.8.6. Пассажир, подавший в пункте отправления багаж в большем количестве, чем забронировал и / или оплатил, проходит регистрацию в последнюю очередь, его багаж принимается к перевозке только при наличии свободного тоннажа на ВС и после соответствующей доплаты.

15.8.7. В случае превышения граничной загрузки ВС или при отсутствии свободного тоннажа Авиакомпания, уведомив об этом Пассажира, имеет право отправить его багаж следующим своим рейсом или рейсом другого перевозчика.

15.8.8. При увеличении массы багажа в пункте остановки или трансфера с Пассажира взимается плата за дополнительный багаж.

15.8.9. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке сверхнормативного багажа в соответствии с пунктом 15.2.1 этого раздела.

15.9. Объединенный багаж

15.9.1. Для двух или больше Пассажиров, вылетающих как группа в один пункт назначения одним и тем же рейсом и вместе сдающих багаж для оформления во время

регистрации, устанавливается общая норма багажа, эквивалентная сумме норм бесплатной перевозки багажа на каждого Пассажира.

15.10. Перевозка багажа, требующего особых условий перевозки

15.10.1. Багаж, требующий особых условий перевозки (например, ценные предметы; ломкие, хрупкие вещи; бьющиеся вещи) может быть принят к перевозке в пассажирском салоне ВС, если:

- Пассажир имеет на это разрешение Авиакомпании;
- Багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность.

Если такой багаж крупногабаритный, Пассажир должен оплатить дополнительное посадочное место (плата за транспортировку сверхнормативного багажа не взимается). Вес такого багажа не может превышать 75 кг, а габариты – размеров посадочного кресла.

15.10.2. Багаж, требующий особых условий перевозки и перевозящийся в пассажирском салоне ВС, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет Пассажир.

15.10.3. Багаж, перевозящийся в пассажирском салоне ВС, должен быть упакован таким образом, чтобы исключить повреждение оборудования салона ВС во время перевозки.

15.11. Перевозка оружия и боеприпасов

15.11.1. На ВС Авиакомпании запрещена перевозка любого оружия и боеприпасов к нему кроме:

- нарезного огнестрельного оружия армейского образца и боеприпасов к нему;
- изготовленного по специальному заказу огнестрельного оружия и боеприпасов к нему;
- выхолощенного, учебного, несовременного стрелкового, спортивного, охотничьего нарезного, комбинированного и гладкоствольного оружия и боеприпасов к нему;
- пневматического оружия и боеприпасов к нему;
- устройств отечественного производства для отстрела патронов, снаряженных резиновыми или аналогичными по своим свойствам метательными снарядами не смертельного действия и боеприпасов к нему;
- холодного и холодного стрелкового оружия (кортиков, кинжалов, шашек, шпаг, штыков, булав, охотничьих и финских ножей, катан, палашей, ятаганов, штык – ножей, арбалетов.);
- бугафорского оружия;
- газовых пистолетов и револьверов.

15.11.2. Патроны для газового оружия, патроны с разрывными или зажигательными зарядами к перевозке на ВС Авиакомпании не принимаются.

15.11.3. Разрешенное к перевозке оружие и боеприпасы принимается только у физических лиц - Пассажиров Авиакомпании, если право на владение им, вывоз и ввоз подтверждено специальными разрешениями уполномоченных органов.

Порядок перевозки оружия и боеприпасов юридических лиц определяется Правилами воздушных перевозок грузов Авиакомпании.

15.11.4. Разрешенное к перевозке оружие и боеприпасы перевозится только на прямых (транзитных) рейсах Авиакомпании в аэропорты/из аэропортов, где имеются представители Авиакомпании, в зарегистрированном багаже в соответствии с процедурами, установленными Авиакомпанией.

Огнестрельное оружие и боеприпасы уполномоченных лиц, осуществляющих охранные и полицейские функции, во время выполнения ими служебных обязанностей перевозятся на прямых, транзитных и трансферных рейсах Авиакомпании в соответствии с пунктом

15.11.8. этих Правил.

- 15.11.5. Запрещено перевозить оружие и боеприпасы в несопровождаемом багаже.
- 15.11.6. На время перевозки оружие и боеприпасы изымаются у Пассажира и транспортируются в багажном отсеке ВС. Исключение составляет уполномоченный персонал правоохранительных органов, находящийся при исполнении служебных обязанностей.
- 15.11.7. Пассажирам категорически запрещено проносить в пассажирский салон ВС любое оружие и боеприпасы вплоть до сувенирной или другой имитации и детских игрушек.
- 15.11.8. Перевозка оружия в пассажирском салоне ВС разрешена только уполномоченным сотрудникам правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей в случаях предусмотренных действующим законодательством и при условии наличия у них всех необходимых документов.
- 15.11.9. Оружие принимается к перевозке только в разряженном состоянии с отделенным боезапасом 38
- 15.11.10. Изъятые холодное оружие, короткоствольное огнестрельное оружие и боеприпасы перевозятся упакованными в специальные пакеты в оборудованном металлическом контейнере в багажном отсеке ВС, ключ от которого во время перелета и стоянки в транзитном аэропорту находится у экипажа ВС.
- 15.11.11. Изъятые неразборное оружие длиной свыше 80 см перевозится в багажном отсеке ВС в предоставленных владельцами оружия пеналах, специальных контейнерах, ящиках и т.п., оборудованных надежными запорами.
- 15.11.12. Категорически запрещены перевозка изъятого оружия в пилотской кабине или пассажирском салоне ВС и возвращение его Пассажиру на борту ВС или на перроне аэропорта.
- 15.11.13. Пассажир может перевозить не более 5 кг боеприпасов (вес брутто) к разрешенному к перевозке оружию.
- 15.11.14. Нельзя объединять нормы перевозки боеприпасов для нескольких Пассажиров.
- 15.11.15. Перевозимые несколькими Пассажирами боеприпасы нельзя объединять в одно или несколько мест багажа.
- 15.11.16. Оружие и / или боеприпасы, принятые к перевозке, передаются Пассажиру в пункте назначения персоналом авиабезопасности аэропорта (Security) в установленном пункте и в присутствии представителя Авиакомпания.

15.12. Незарегистрированный багаж

- 15.12.1. Вес ручной клади для Пассажиров эконом-класса и бизнес/премиум-класса при продолжительности полета менее 4 часов не должен превышать 5 кг, максимальные размеры ручной клади составляют 55x40x20 см. На рейсах продолжительностью более 4-х часов вес ручной клади для Пассажиров бизнес-класса может составлять 10 кг.
- 15.12.2. Вес ручной клади не входит в норму бесплатной перевозки багажа.
- 15.12.3. Ручная кладь должна занимать одно место. В салоне ВС ее следует размещать на полке над пассажирским креслом или под сидением впереди стоящего кресла.
- 15.12.4. Вещи, не соответствующие установленным Авиакомпанией требованиям к размеру и весу ручной клади или которые не разрешается перевозить в пассажирском салоне ВС, будут считаться и обрабатываться как зарегистрированный багаж. Если перевозка Пассажира будет выполняться по одному или нескольким внутренним маршрутам, на которых Авиакомпанией используются ВС малой емкости с ограниченными размерами багажных отсеков в пассажирских салонах, Авиакомпания имеет право требовать от Пассажира зарегистрировать всю или часть ручной клади на таких рейсах. Такой багаж будет считаться и обрабатываться как зарегистрированный багаж.
- 15.12.5. Всю ответственность за незарегистрированный багаж несет Пассажир.

15.13. Предметы и вещества, которые принимаются к перевозке в ограниченном количестве

15.13.1. По согласованию с Авиакомпанией разрешается перевозка в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади) в ограниченном количестве с целью индивидуального использования таких предметов:

- Алкогольные напитки, духи, одеколоны;
- Лекарства и туалетные принадлежности;
- Портативные баллоны с газообразным кислородом или воздухом для медицинских целей;
- Портативные баллоны с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей;
- Сухой лед для охлаждения быстро портящихся продуктов;
- Табачные изделия для индивидуального использования;
- Стимуляторы сердечной мышцы, содержащие радиоактивные вещества, установленные путем хирургического вмешательства.

15.14. Перевозка опасных колющих, режущих предметов

15.14.1. Для обеспечения надлежащего уровня авиационной безопасности все предметы, которые могут угрожать безопасности полетов, запрещено перевозить в пассажирских кабинах ВС как незарегистрированный багаж Пассажиров и членов экипажа.

15.14.2. В ручную кладь запрещено включать опасные колющие и режущие предметы, металлические столовые приборы, рабочие инструменты, спортивный инвентарь, шприцы, в том числе одноразовые (Пассажиры, которым необходимы инъекции во время полета, должны предоставить соответствующую медицинскую справку), маникюрные принадлежности, предметы, реально имитирующие оружие, другие предметы, которые обычно не перевозятся Пассажирами (велосипедные цепи, дубинки и т.д.).

15.14.3. Все колющие и режущие предметы должны быть упакованы и вложены в багаж, который после регистрации перевозится отдельно от Пассажиров в багажном отсеке ВС (зарегистрированный багаж).

15.14.4. Все колющие и режущие предметы и подобные им, найденные при проверке ручной клади и личном досмотре Пассажира, изымаются из соображений безопасности. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает Пассажирам убытки за повреждение или утрату таких предметов, если они не были оформлены как зарегистрированный багаж.

15.15. Перевозка живых животных

15.15.1. Общие положения

15.15.1.1. Транспортировка живых животных выполняется только по согласованию с Авиакомпанией при бронировании или приобретении билета.

15.15.1.2. Живые животные принимаются к перевозке при выполнении следующих условий:

- Перевозка не противоречит требованиям страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка (ТИМ/ТИМАТИС; рекомендации IATA);
- Пассажир предоставляет необходимые сертификаты, разрешения и другие документы, которые требуют ветеринарные органы любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;
- Живые животные здоровые, чистые, смирные и не беременные;

- Живые животные перевозятся в специальных прочно закрытых контейнерах, отвечающих рекомендациям IATA для соответствующего вида животного;
- Пассажир оплатил перевозку животного;
- Пассажир берет на себя всю ответственность за живое животное / живых животных, которых перевозит, и заполнил Декларацию об ответственности за перевозку живого животного / живых животных.

15.15.1.3. Если какое-либо из условий пункта 15.15.1.2. не выполнено, Авиакомпания имеет право при регистрации Пассажира отказать в перевозке живого животного / живых животных даже при наличии предварительного бронирования такой перевозки.

15.15.1.4. Перевозка живых животных в пассажирском салоне ВС или принятых к перевозке в грузовом отсеке ВС должна оплачиваться как дополнительная услуга, тариф на которую устанавливает Авиакомпания. При этом масса живого животного / живых животных определяется вместе с контейнером и кормом для питания живого животного / живых животных во время перевозки.

15.15.1.5. Стоимость услуг за перевозку живых животных взимается независимо от наличия у Пассажира другого багажа.

15.15.1.6. Место перевозки контейнера с живым животным / живыми животными определяется прежде всего их общей массой, размерами контейнера и наличием других живых животных, уже принятых к перевозке в пассажирском салоне.

15.15.1.7. Авиакомпания не несет ответственности за травмирование, потерю, задержку в доставке, заболевание или гибель животных во время перевозки или по причине отказа компетентных органов во ввозе или транзите живых животных, если такой ущерб не был причинен вследствие действий Авиакомпании.

15.15.2. Перевозка живых животных в пассажирском салоне ВС

15.15.2.1. К перевозке в пассажирском салоне ВС могут быть приняты небольшие живые комнатные животные, такие как собаки, кошки, певчие птицы, кролики, хомяки и тому подобное, общая масса которых вместе с контейнером не превышает 5 кг.

Количество животных в одном контейнере определяется в соответствии с требованиями, приведенными в ТИМ/ТИМАТИС для страны назначения, и рекомендациями IATA.

Трансферная перевозка живых животных подчиняется правилам страны вылета / трансфера / прилета, в которой требования к авиационной перевозке животных наиболее строгие.

15.15.2.2. Живые комнатные животные принимаются к перевозке в пассажирском салоне только в сопровождении взрослых Пассажиров.

15.15.2.3. На регулярных рейсах Авиакомпании разрешено перевозить в каждом пассажирском салоне ВС не более одного контейнера с живыми комнатными животными.

15.15.2.4. На чартерных рейсах на каждый пассажирский салон ВС разрешается перевозить не более 2 контейнеров с живыми комнатными животными.

15.15.2.5. Размер контейнера для перевозки живых комнатных животных в пассажирском салоне ВС не должен превышать 115 см в сумме трех измерений.

15.15.2.6. Контейнер с живыми животными во время воздушной перевозки должен быть размещен под впереди стоящим креслом.

Нельзя размещать контейнер с живым животным на полках для багажа или на отдельном пассажирском кресле.

15.15.2.7. Собака-поводырь, сопровождающая слепого или глухого Пассажира, может перевозиться в пассажирском салоне ВС без контейнера в соответствии с пунктами 12.1.7, 12.1.8. этих Правил, или в контейнере, соответствующем рекомендациям IATA, в багажном салоне ВС без дополнительной оплаты.

15.15.3. Перевозка живых животных в грузовом отсеке воздушного судна

15.15.3.1. К перевозке в грузовом отсеке ВС могут быть приняты живые комнатные и домашние животные, такие как собаки, кошки, птицы, кролики и тому подобное.

Количество животных в одном контейнере определяется в соответствии с требованиями, приведенными в ТИМ/ТИМАТИС для страны назначения, и рекомендациями IATA. При этом общая масса таких животных вместе с контейнером не должна превышать 45 кг.

15.15.3.2. У одного пассажира принимается к перевозке в грузовом отсеке ВС один контейнер с живым животным / живыми животными.

15.15.3.3. Размер контейнера при перевозке живых животных в грузовом отсеке ВС должен быть достаточным, чтобы животное могло свободно лежать, стоять, поворачиваться, но не более разрешенных размеров контейнеров для типа ВС, эксплуатируемого на рейсе.

15.15.4. Перевозка живых животных как груза

15.15.4.1. Живые животные, масса которых вместе с контейнером превышает 45 кг, принимаются к перевозке как груз в соответствии с Правилами воздушных перевозок грузов Авиакомпании.

15.16. Несопровождаемый багаж

15.16.1. Багаж Пассажира без сопровождения может быть принят к перевозке в качестве груза (с оформлением авиационной грузовой накладной) только между пунктами (аэропортами) отправления и прибытия самого Пассажира.

15.16.2. В несопровождаемый багаж разрешается включать только личную одежду и бытовые предметы.

15.16.3. Прием багажа для отправления без сопровождения возможен при наличии у Пассажира билета, декларации о составе багажа и заполнении им всех документов, необходимых для таможи и перевозки багажа.

15.16.4. Несопровождаемый багаж проходит таможенный досмотр в присутствии Пассажира или уполномоченного им лица, несущего полную ответственность за все дополнительные платежи (по сборам, доставке, таможе).

15.16.5. Оплата за несопровождаемый багаж осуществляется согласно действующим грузовым тарифам Авиакомпании.

15.16.6. Несопровождаемый багаж должен быть доставлен в грузовой терминал аэропорта после предварительного согласования с Авиакомпанией, но не позднее даты вылета Пассажира.

15.16.7. Авиакомпания имеет право принимать решение, на каком рейсе транспортировать несопровождаемый багаж, но перевозка должна быть осуществлена в определенные договором сроки.

15.17. Дипломатический багаж

15.17.1. Дипломатический багаж оплачивается как сверхнормативный багаж независимо от веса личного багажа дипломатического курьера.

15.17.2. Любое перемещение дипломатического багажа должно быть согласовано с дипломатическим курьером.

15.17.3. Дипломатические сумки весом до 20 кг, размеры которых не превышают 55x40x20 см, следует перевозить под креслом курьера или под впереди стоящим креслом.

Дипломатические сумка/сумки весом до 75 кг при перевозке могут быть размещены на отдельном кресле/креслах (при условии соответствующей оплаты и выполнения требований пункта 15.10.3. этих Правил).

В случае блокирования дипломатическим багажом доступа к креслу / креслам считается, что это кресло / кресла также заняты дипломатической почтой.

15.17.4. Несопровождаемая дипломатическая почта может быть выдана только уполномоченному лицу, документально подтвердившему свое право на ее получение.

15.17.5. Личные вещи Пассажиров с дипломатическим паспортом не являются дипломатическим багажом и оформляются как обычный багаж.

15.18. Багаж Пассажиров, которым отказано в выезде, и Пассажиров, не явившихся на посадку в воздушное судно

15.18.1. Багаж Пассажиров, которые прошли регистрацию и которым отказано в выезде, или не явившихся на посадку в ВС, обязательно должен быть снят с борта ВС.

15.19. Обработка, доставка и получение багажа

15.19.1. За получение своего багажа в пункте назначения или месте остановки ответственность несет сам Пассажир.

Если Пассажир не получил багаж на протяжении разумных сроков после его прибытия в пункт назначения, трансфера или остановки в дороге, Авиакомпания имеет право взыскать с него плату за хранение багажа.

15.19.2. Багаж, не полученный Пассажирами, передается на хранение в соответствующие службы аэропорта. Срок хранения такого багажа – 6 месяцев, после чего он реализуется в установленном порядке.

15.19.3. На получение багажа имеет право владелец багажной квитанции (багажной бирки).

Авиакомпания не обязана устанавливать и проверять право владельца багажной квитанции и отрывного талона багажной бирки на получение багажа.

Авиакомпания не несет ответственности за убыток, вытекающий или связанный с отказом от такой проверки.

15.19.4. В случае отсутствия у лица, претендующего на получения багажа, багажной квитанции и отрывного талона багажной бирки, выдача такого багажа допустима только при предоставлении претендентом на получение багажа достаточно веских доказательств своего права на него и предоставления письменных гарантий возмещения убытков или затрат Авиакомпании, связанных с выдачей такого багажа.

15.19.5. В случаях недостачи, потери, повреждения, задержки в перевозке багажа, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции (багажной бирки), сразу после выявления неисправности до выхода пассажира из режимной зоны аэропорта составляется Акт о неисправностях при перевозке багажа (PIR), который подписывается представителем Авиакомпании и Пассажиром. Отсутствие Акта о неисправностях при перевозке багажа не может быть причиной отказа Авиакомпании в приеме претензии от Пассажира, касающейся неисправности при перевозке багажа.

15.20. Оставленный, забытый или засланный багаж

15.20.1. Оставленный, забытый или засланный багаж, перевозка которого была оплачена по соответствующему багажному тарифу, досылается в пункт назначения, остановки или трансфера без дополнительной оплаты.

16. Расписание движения

16.1. Время отправления (прибытия) и тип ВС, указанные в билете, расписании движения и других опубликованных графиках рейсов Авиакомпания, не гарантируются и не являются обязательным условием договора перевозки. Авиакомпания имеет право изменять время отправления рейса, о чем должна своевременно проинформировать Пассажира. Авиакомпания имеет право изменять тип воздушного судна без предварительного информирования об этом Пассажира.

16.2. Авиакомпания обязана принять все необходимые меры для избежания задержки в перевозке Пассажира и багажа. В случае форс-мажорных обстоятельств (в том числе неблагоприятных метеорологических условий, чрезвычайных ситуаций в воздушном пространстве, забастовок, бунтов, общественных беспорядков, эмбарго, войн, враждебных действий, нарушения спокойствия, неурегулированных международных отношений, технических проблем или других трудностей, фактически угрожающих или делающих невозможным безопасное выполнение полета), Авиакомпания имеет право без уведомления Пассажира аннулировать или задержать рейс, аннулировать ранее подтвержденное бронирование.

16.3. Если в связи с действием форс-мажорных обстоятельств Авиакомпания:

- Аннулирует или не выполнит рейс в разумные сроки после времени, указанного в расписании движения или билете, или
 - Не предоставит место на рейсе согласно ранее подтвержденному бронированию, или
 - Не остановится в согласованном пункте остановки или пункте назначения, или
 - Станет причиной того, что Пассажир не успеет на пересадку на другой стыковочный рейс, на который Пассажир имеет подтвержденное бронирование и который указан в том самом билете, что и предыдущий рейс,
- то Авиакомпания обязана (по выбору Пассажира):

- 1) перевезти Пассажира следующим своим рейсом, на котором есть свободное место в оплаченном Пассажиром классе обслуживания, или
- 2) перевезти Пассажира до места назначения по другому маршруту своими рейсами или рейсом другого Перевозчика, или
- 3) организовать перевозку Пассажира другими видами транспорта, кроме такси, или
- 4) вернуть в установленном порядке оплаченные суммы.

Никаких других обязательств Авиакомпания не несет.

16.4. Если в связи с действием внутренних обстоятельств (отсутствие резервных самолетов и т.д.) Авиакомпания:

- Аннулирует или не выполнит рейс в разумные сроки после времени, указанного в расписании движения или билете, или
- Не предоставит место на рейсе согласно ранее подтвержденному бронированию, или
- Не остановится в согласованном пункте остановки или пункте назначения, или
- Станет причиной того, что Пассажир не успеет на пересадку на другой стыковочный рейс, на который Пассажир имеет подтвержденное бронирование и который указан в том самом билете, что и предыдущий рейс,

то Авиакомпания обязана (по выбору Пассажира):

- 1) перевезти Пассажира следующим своим рейсом, или
- 2) перевезти Пассажира до места назначения по другому маршруту своими рейсами или рейсом другого Перевозчика, или
- 3) организовать перевозку Пассажира другими видами транспорта, кроме такси, или
- 4) вернуть в установленном порядке оплаченные суммы.

В случае ожидания Пассажиром перевозки, организовать его обслуживание в соответствии с пунктом 17.3.3.

16.5. Авиакомпания не может требовать оплаты разницы в тарифах и дополнительных сборов в связи с такими изменениями в перевозке, однако, если пассажирский тариф и

тариф за перевозку сверхнормативного багажа по измененному маршруту окажутся ниже оплаченной суммы, то разница должна быть возвращена Пассажиру.

16.6. Авиакомпания не несет ответственности за ошибки и упущения в расписаниях движения или других опубликованных графиках рейсов других Перевозчиков.

17. Изменения в перевозке

17.1. Изменения класса обслуживания Пассажира при регистрации

17.1.1. В случае наличия свободных мест в бизнес/премиум-классе во время регистрации рейса по желанию Пассажира разрешается повышение класса обслуживания по правилам и с доплатами, предусмотренными примененным тарифом.

17.2. Изменение класса обслуживания из-за невозможности предоставления обслуживания в соответствии с бронированием.

17.2.1. В случае невозможности предоставления Пассажиру обслуживания в соответствии с его бронированием в экономичном классе производится повышение класса обслуживания до бизнес/премиум-класса за счет Авиакомпании.

17.2.2. В случае невозможности предоставления Пассажиру обслуживания в соответствии с его бронированием в бизнес/премиум-классе производится снижение класса обслуживания с возвращением соответствующих сумм. При этом норма бесплатной перевозки багажа не изменяется.

17.3. Изменение в перевозке из-за изменения расписания (кроме форс-мажорных обстоятельств)

17.3.1. Пассажиры должны быть проинформированы о прогнозируемой задержке рейса.

17.3.2. В случае изменения в перевозке из-за изменений расписания движения (кроме форс-мажорных обстоятельств) Авиакомпания предоставляет Пассажиру обслуживание, пока она сможет выполнить его перевозку по маршруту, указанному в билете.

17.3.3. Перечень обслуживания, предоставляемого Пассажирам, зависит от длительности задержки рейса:

- В случае задержки рейса более чем на 2 часа Пассажирам предоставляются прохладительные напитки;

- В случае задержки рейса более чем на 3 часа Пассажирам предоставляются услуги связи (1 местный и/или междугородный телефонный разговор), питание и прохладительные напитки;

- При задержке рейса более 6 часов Пассажиры размещаются в гостинице, обеспечиваются транспортом для проезда между аэропортом и гостиницей, питанием и напитками.

Питание для Пассажиров (завтрак, обед, ужин) предоставляется в зависимости от времени суток.

Пассажиры, постоянное место проживания которых находится в пункте задержки рейса, гостиницей не обеспечиваются до момента принятия решения о перенесении выполнения рейса на следующий день.

Любые дополнительные затраты Пассажира не возмещаются.

17.3.4. В пунктах транзита или трансфера обслуживание Пассажирам предоставляется при условии подтвержденного бронирования на следующий участок полета, если потеря стыковки или задержка рейса произошли по вине Авиакомпании.

17.4. Изменения в перевозке из-за излишка количества забронированных мест на рейсе или замены типа воздушного судна.

17.4.1. В случае невозможности приема Пассажира к перевозке из-за излишка количества забронированных мест на рейсе или замены типа ВС Авиакомпания обязана предоставить Пассажиру обслуживание в соответствии с пунктом 16.3 (кроме подпункта 4).

17.4.2. Пассажирам, отказавшимся от перевозки в другом классе, на другом рейсе Авиакомпания, на рейсе другого Перевозчика или на другом виде транспорта, Авиакомпания производит возврат стоимости билета в соответствии с пунктами 19.2.2, 19.2.3.

17.4.3. Пассажирам, не принятым к перевозке по причине излишка количества забронированных мест на рейсе или замены типа ВС возвращается часть стоимости перевозки (выплачивается компенсация) в соответствии с пунктом 21.6.3.

18. Обслуживание пассажиров

18.1. Общие положения

18.1.1. Авиакомпания самостоятельно устанавливает и изменяет нормы и объемы услуг, предоставляемых Пассажирам по классам обслуживания.

18.1.2. В случае отказа Пассажира от обслуживания полностью или от части обслуживания на борту ВС и / или в аэропорту ему не может быть выплачена стоимость предоставления этих услуг и не возмещаются затраты, понесенные вследствие такого отказа.

18.2. Обслуживание Пассажиров в аэропорту

Обслуживание Пассажиров в аэропорту выполняется обслуживающими компаниями. Авиакомпания не несет ответственности за ущерб или убытки любого характера, понесенные Пассажиром в результате предоставления ему указанного обслуживания или в связи с ним, или в связи с невозможностью воспользоваться таким обслуживанием по вине третьих лиц, организаций или посредников.

18.3. Обслуживание Пассажиров на борту воздушного судна

18.3.1. Общие положения

18.3.1.1. Авиакомпания самостоятельно устанавливает и изменяет нормы и объемы услуг, предоставляемых Пассажирам по классам обслуживания на борту ВС.

18.3.2. Распределение мест на борту воздушного судна

18.3.2.1. Места на борту ВС предоставляются таким образом, чтобы Пассажиры специальных категорий не мешали, а другие Пассажиры имели возможность оказать им помощь при проведении эвакуации в аварийной ситуации.

18.3.2.2. Запрещено размещать в рядах, расположенных возле аварийных выходов, такие категории Пассажиров:

- Ограниченно дееспособных;
- С большим лишним весом;
- Детей в сопровождении взрослых и детей без сопровождения;
- Гражданских и криминальных депортированных;

- С живыми животными.

18.3.2.3. Запрещено размещать Пассажиров специальных категорий таким образом, чтобы они в случае аварийной ситуации покидали самолет через аварийные выходы на крыло.

18.3.2.4. Запрещено размещать ограниченно дееспособных Пассажиров, Пассажиров с большим излишним весом, гражданских и криминальных депортированных и детей на местах около прохода.

18.3.2.5. Выделение двойных мест для детей на рейсах Авиакомпании запрещено.

18.3.2.6. Пассажирам с детьми в возрасте до двух лет предоставляются места, оборудованные дополнительной кислородной маской.

18.3.2.7. Запрещено размещать Пассажиров с живыми животными около кухни и туалета.

18.3.2.8. Пассажирам, осуществляющим поездку в сопровождении собаки-поводыря, предоставляются места в конце салона ВС.

18.3.3. Питание и обслуживание напитками

18.3.3.1. Авиакомпания, обычно, предоставляет питание на борту ВС бесплатно. Если бортовое питание и другие дополнительные услуги не предусмотрены и не включены в стоимость тарифа, Авиакомпания имеет право взимать плату за бортовое питание, напитки и другие дополнительные услуги.

18.3.3.2. Питание для Пассажиров на борту ВС предоставляется в зависимости от класса обслуживания, времени суток и продолжительности рейса.

18.3.3.3. Специальные виды питания (детское, вегетарианское, религиозное, диетическое или из морепродуктов) на борту ВС предоставляются только при условии их заблаговременного заказа (не позднее, чем за 24 часа до вылета).

18.3.3.4. Запрещено употреблять на борту ВС алкогольные напитки, если их не подал персонал Авиакомпании.

18.4. Прерывание полета из-за болезни Пассажира

18.4.1. При прерывании полета на промежуточной станции (то есть, перед пунктом назначения) по причине плохого самочувствия, ранения Пассажира или по настоянию врача все затраты (наземная перевозка, гостиница, питание, госпиталь) несет Пассажир.

18.5. Поведение в полете

18.5.1. Поведение Пассажира на борту ВС не должно создавать опасности или угрозы другим Пассажирам, вещам, ВС или его экипажу.

Пассажир не имеет права мешать экипажу при выполнении им своих служебных обязанностей и должен выполнять указания Командира ВС и экипажа для гарантирования безопасности полета ВС и безопасного и комфортабельного полета Пассажиров.

Пассажир должен отказаться от поведения, которое может вызвать или вызывает протест других Пассажиров.

18.5.2. С целью обеспечения безопасности полета Авиакомпания имеет право запретить или ограничить использование на борту ВС электронной техники, мобильных телефонов, переносных компьютеров, переносных магнитофонов, портативных радиоприемников, CD-плееров, передающих устройств, в том числе игрушек с радиоуправлением, портативных раций и т.д. (за исключением приборов искусственного слуха и электрокардиостимуляторов).

18.5.3. На борту ВС Пассажир не имеет права находиться в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического или под действием любого другого вещества), которое может привести к опасности или составляет опасность для других Пассажиров, вещей, ВС или его экипажа.

Употребление каких-либо алкогольных напитков на борту воздушного судна разрешается только в количестве, предлагаемом Авиакомпанией в соответствии с классом обслуживания.

18.5.4. Курение на всех рейсах Авиакомпания запрещается.

18.5.5. Если Пассажир не соблюдает положения пунктов 18.5.2 – 18.5.4, Авиакомпания имеет право принять меры, которых требует ситуация и которые Авиакомпания будет считать необходимыми для предупреждения такого поведения. К таким мерам могут относиться:

- Ограничение перемещения Пассажира по салонам воздушного судна;
- Высадка Пассажира;
- Отказ в посадке Пассажира на борт ВС в любом пункте по маршруту перевозки;
- Передача Пассажира местным государственным правоохранительным органам для принятия соответствующих мер воздействия;
- Применение к Пассажиру мер административного и гражданско-правового воздействия (привлечение к административной ответственности, обращение в суд о возмещении убытков).

18.5.6. Если вследствие неразрешенного поведения Пассажира Авиакомпания была вынуждена совершить определенные действия, повлекшие за собой дополнительные затраты, Пассажир обязан возместить Авиакомпания такие затраты.

19. Возврат сумм

19.1. Общие положения

19.1.1. Авиакомпания производит возврат сумм за неиспользованный билет (его часть), если другое не обусловлено правилами примененного тарифа, указанного в билете только, по перевозным документам с номером IATA Авиакомпания.

19.1.2. Возврат оплаты осуществляется на протяжении срока действия перевозочных документов лицу, на чье имя оформлен билет (или его доверенному лицу, а также организации или лицу, оплатившим билет), предъявившему пассажирский купон и неиспользованные полетные купоны.

19.1.3. Возврат суммы осуществляется в стране продажи перевозки только по месту приобретения билета.

19.1.4. При возврате сумм сохраняется вид валюты и форма оплаты стоимости билета.

19.2. Сумма возврата

19.2.1. Возврат оплаты считается вынужденным, если Пассажир отказался от перевозки в результате того, что Авиакомпания:

- Отменила, перенесла, задержала рейс, на который у Пассажира забронировано место и оформлен билет;
- Неправильно оформила перевозочные документы Пассажира;
- Отменила посадку ВС в пункте, который для Пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
- Изменила класс обслуживания;
- Не предоставила Пассажиру места в соответствии с произведенным ранее бронированием;
- Не обеспечила стыковку с рейсом, на который Пассажир имеет подтвержденное бронирование и который указан в том же билете, что и предыдущий рейс;
- Отказала Пассажиру в перевозке по причинам, изложенным в подпунктах 1, 2 пункта 11.1.

19.2.2. При вынужденном отказе от полета, если перевозка не была выполнена ни на одном участке, Пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку.

19.2.3. При вынужденном отказе от полета, если перевозка была выполнена частично, возвращается сумма, соответствующая стоимости невыполненной части перевозки.

19.2.4. Возврат сумм при добровольном отказе Пассажира от полета (добровольный возврат билета) проводится по месту приобретения билета и регламентируется правилами применения тарифов.

19.3. Право отказа в возврате сумм

19.3.1. Авиакомпания имеет право отказать в возврате сумм:- Если заявление об этом было подано Пассажиром более чем через 30 дней после окончания срока действия билета;- За билет, приобретенный по специальному тарифу, правилами применения которого не предусмотрен возврат сумм (в случае приобретения билета по такому специальному тарифу Пассажир должен быть проинформирован Авиакомпанией (ее Агентом) об этом во время бронирования и в билете должна быть сделана соответствующая отметка); - Если Авиакомпания имеет документальное подтверждение того, что билет был приобретен и использован Пассажиром только для решения своих иммиграционных или визовых вопросов.

19.3.2. Суммы по потерянным билетам или выданным вместо них дубликатам не возвращаются.

19.4. Освобождение от обязательств

19.4.1. Авиакомпания не выплачивает компенсацию за отказ в перевозке Пассажира в таких случаях:

- При отказе в перевозке по форс-мажорным обстоятельствам,
- В перевозке отказано потому, что правительство реквизировало всю или часть емкости воздушного судна, задействованного в соответствующей перевозке;
- Пассажир отказался пройти проверку на авиационную безопасность или не выполнил инструкции, данные Авиакомпанией (ее Агентом или Агентом по обслуживанию);
- Пассажир перевозится по бесплатному билету или по специальному тарифу, который недоступен для широкого круга потребителей;
- Пассажир перевозится на чартерном рейсе или на рейсе, который был продан как часть групповой перевозки или туристического путешествия с оплатой всех услуг (при этом ответственность за отказ в перевозке возлагается на Перевозчика по договору).

20. Обращения (отзывы, предложения, жалобы) пассажиров

20.1. Общие положения

20.1.1. Пассажир имеет право устно или письменно высказать свое недовольство предоставленным обслуживанием.

20.1.2. Устное обращение (жалоба) Пассажира должно быть рассмотрено немедленно при наличии такой возможности. Авиакомпанией должны быть приняты все меры для предоставления Пассажиру вежливого и аргументированного ответа, а также надлежащего обслуживания.

20.1.3. По требованию Пассажира ему должна быть предоставлена Книга жалоб и предложений.

20.2. Порядок рассмотрения письменных жалоб Пассажиров

- 20.2.1. Письменная жалоба Пассажира должна быть рассмотрена в кратчайшие сроки, но не позднее 30 дней со дня получения.
- 20.2.2. В случае невозможности дать исчерпывающий ответ Пассажир уведомляется о причине задержки ответа и сроке его получения.
- 20.2.3. Общий срок рассмотрения письменной жалобы не должен превышать 45 дней.

21. Ответственность Авиакомпания и пределы компенсации за вред

21.1. Общие положения

21.1.1. Ответственность Авиакомпания при перевозке Пассажиров и багажа определяется:

- Варшавской конвенцией;
- Гаагским протоколом;
- Международными договорами, касающимися воздушных перевозок;
- соглашениями между Авиакомпанией и другими Перевозчиками;
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом Министерства транспорта Украины от 25.07.03 г. № 568;
- этими Правилами;
- другими законодательными и нормативными актами Украины.

21.1.2. Пассажир имеет право отклонить предложенную Авиакомпанией выплату частичного возврата стоимости перевозки или компенсацию за вред, причиненный при перевозке, и требовать удовлетворения своих требований через суд.

21.2. Ответственность за ухудшение состояния здоровья, телесные повреждения или смерть Пассажира

21.2.1. Авиакомпания несет ответственность за вред, нанесенный в случае смерти или телесного повреждения Пассажира только при условии, что событие, ставшее причиной смерти или травмирования, произошло на борту ВС или во время каких-либо операций по посадке или высадке Пассажиров по вине / небрежности Авиакомпания.

Однако Авиакомпания не будет нести ответственности, если смерть или травмирование стали результатом состояния здоровья Пассажира.

21.2.2. Ответственность Авиакомпания за причинение ухудшения состояния здоровья или смерть Пассажира при воздушных перевозках на территории Украины ограничивается суммой, эквивалентной 20 000 \$ США в национальной валюте Украины по курсу Национального банка на день выполнения перевозки.

21.2.3. При выполнении международных полетов ответственность Авиакомпания за причинение ухудшения состояния здоровья или смерть Пассажира устанавливается в границах и на условиях, предусмотренных международными договорами или законодательством страны, на территории которой выполняется воздушная перевозка.

21.2.4. В случае использования для перевозки Пассажиров ВС другой компании гарантированная компенсация (в размере компенсации Перевозчика) будет выплачена только при условии, что Пассажир, претендующий на получение компенсации, оформит передачу своих прав Авиакомпания и уполномочит ее подать претензию компании – владельцу ВС или ее страховому агенту.

21.3. Ответственность Авиакомпания за багаж

21.3.1. Авиакомпания несет ответственность за багаж от момента его приема для перевозки и до выдачи Пассажиру.

21.3.2. Авиакомпания несет ответственность за потерю, недостачу или повреждение зарегистрированного багажа при перевозке, если не докажет, что приняла все необходимые меры для предотвращения ущерба багажа или что принятие таких мер было невозможным.

21.3.3. Авиакомпания несет ответственность за потерю или недостачу багажа, принятого к перевозке, в размере его действительной ценности, но не более 20 долларов США за 1 кг массы потерянного, отсутствующего или поврежденного багажа.

21.3.4. Возврат части стоимости перевозки (компенсация) Пассажиру за задержку в перевозке багажа устанавливается, исходя из необходимости обеспечить его средствами первой необходимости. Такая компенсация ограничивается суммой 50 долларов США и предоставляется Пассажиру в случае неприбытия багажа в пункт назначения Пассажира сверх разумных сроков в случае, если пункт назначения не является местом постоянного проживания Пассажира.

21.3.5. За потерю, недостачу или повреждение незарегистрированного багажа и другого имущества, находящегося под присмотром Пассажира, Авиакомпания несет ответственность только в случае, если доказано, что этот ущерб причинен по вине Авиакомпании.

При перевозке незарегистрированного багажа ответственность Авиакомпании ограничивается суммой 400 \$ США.

21.3.6. Для граждан Украины сума выплаты частичного возврата стоимости перевозки или компенсации за багаж пересчитывается в национальной валюте по курсу Национального банка Украины на день выплаты.

21.4. Ограничение ответственности за багаж

21.4.1. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение ломких и непрочных вещей, деньги, ювелирные изделия, изделия из драгоценных металлов, ценные и деловые бумаги, медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и предметы, не принимаемые как зарегистрированный багаж в соответствии с п. 15.4.5, независимо от того, знает Авиакомпания о наличии таких предметов в багаже или нет.

21.4.2. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение любого багажа, при регистрации которого была оформлена бирка ограниченной ответственности.

21.4.3. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение зарегистрированного багажа, не влияющее на его функциональность, и за повреждения, возникшие вследствие эксплуатации зарегистрированного багажа, включая минимальные порезы, царапины, потертости, вмятины, проколы, следы, пятна.

21.5 Условия, исключаящие ответственность Авиакомпании

21.5.1. Ответственность Авиакомпании не может превышать сумму реально причиненного ущерба.

21.5.2. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает Пассажиру ущерб, причиненный прямо или косвенно вследствие соблюдения ею законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов или этих Правил или вследствие несоблюдения их Пассажиром.

21.5.3. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает Пассажиру ущерб, причиненный не по вине Авиакомпании или по неподконтрольной ей причине.

21.6. Частичный возврат стоимости перевозки (компенсация) за задержку в перевозке Пассажира

21.6.1. Авиакомпания освобождается от ответственности за задержку в перевозке Пассажира, если задержка не превысила разумные сроки или была вызвана форс-мажорными обстоятельствами.

21.6.2. Частичный возврат стоимости перевозки (компенсация) за задержку ни в коем случае не может превышать стоимости билета или его неиспользованной части в

соответствующем классе обслуживания на рейс между пунктом, где была задержка, и пунктом назначения.

21.6.3. Пассажирам, не принятым к перевозке по причине излишка количества забронированных мест на рейсе или замены типа ВС, Авиакомпания может выплатить часть стоимости перевозки (компенсацию) в национальной валюте Украины или в другой иностранной валюте, сумма которой зависит от категории рейсов:

- Для внутренних рейсов – 25 \$;
- Для международных рейсов по СНГ – 50 \$;
- Для других международных рейсов – 100 \$.

Никаких других финансовых обязательств Авиакомпания не несет.

Авиакомпания не несет ответственности за не прямые, побочные, опосредованные убытки, неполученную выгоду (прибыль).

21.7. Солидарная ответственность

21.7.1. Любые исключения и ограничения ответственности, изложенные в этих Правилах, распространяются на Агентов, служащих и Представителей Авиакомпания, а также на Перевозчика, предоставившего ВС, его служащих и представителей.

21.7.2. Общая сумма, возмещаемая Авиакомпанией, ее служащими, Агентами и Представителями, не может превышать сумму, ограничивающую ответственность Авиакомпания.

22. Претензии и иски

22.1. Порядок подачи претензий и исков

22.1.1. Авиакомпания, ее Представители или Агент по обслуживанию при нарушении условий договора перевозки обязаны объяснить Пассажиру порядок его действий и содействовать в оформлении Пассажиром необходимых документов по этому поводу.

22.1.2. Претензия может быть предъявлена непосредственно Авиакомпания или ее Агенту в пункте отправления, назначения, трансфера, транзита, остановки в пути по усмотрению заявителя претензии.

22.1.3. Каждая претензия к Авиакомпания должна содержать описание причин ее предъявления и причиненного вреда, перечень содержимого потерянного или поврежденного багажа, характер и размеры причиненного убытка. Сумма убытка должна быть доказана заинтересованной стороной.

22.1.4. Заявитель должен приложить к претензии все необходимые документы, доказывающие право требовать возмещения убытка – билет, квитанцию оплаты сверхнормативного багажа (или их копии), отрывной талон багажной бирки, чеки, квитанции о понесенных затратах, Акт о неисправностях при перевозке багажа, расчет суммы убытка и другие документы, относящиеся к делу.

22.1.5. Подавать иск в Авиакомпания о возмещении убытков в случае телесного повреждения Пассажира имеет право потерпевший, а в случае его гибели – лицо, имеющее, в соответствии с общими нормами гражданского законодательства, право на возмещение убытков.

22.1.6. Составление Актов о неисправностях при перевозке багажа не является признанием причиненного вреда

Отсутствие Акта о неисправностях при перевозке багажа не лишает пассажира права на предъявление претензии или иска.

22.1.7. Прием Пассажиром багажа без возражений в момент его получения или доставки является предположением того, что багаж был доставлен Авиакомпания в надлежащем

состоянии и согласно условиям договора перевозки, если не было доказано противоположное.

22.2. Рассмотрение претензий

22.2.1. Претензии Пассажиров рассматриваются в Авиакомпании в соответствии с установленным порядком.

22.2.2. Авиакомпания обязана рассмотреть претензию и уведомить заявителя о ее удовлетворении или отклонении на протяжении 3 месяцев, если перевозка, в связи с которой была подана претензия, полностью осуществлялась рейсами Авиакомпании.

22.2.3. Срок рассмотрения претензий Пассажиров по перевозкам, в которых принимали участие другие Перевозчики, может быть продолжен до 6 месяцев с учетом действующих у этих Перевозчиков правил урегулирования претензий.

22.3. Иски и сроки давности

22.3.1. До предъявления Авиакомпанией иска, вытекающего из невыполнения условий договора воздушной перевозки Пассажира и/или багажа, обязательно предъявление письменной претензии Пассажира или лица, действующего по его поручению. Исключения составляют случаи смерти или существенного повреждения здоровья Пассажира, когда такую письменную претензию должны предъявлять лица, имеющие, в соответствии с нормами гражданского законодательства, права на возмещение убытков.

22.3.2. Иск в связи с гибелью или телесным повреждением Пассажира может быть подан в течение 2 лет.

22.3.3. В случае задержки в перевозке Пассажира или по каким-либо другим причинам, Пассажиром или уполномоченным им лицом может быть выдвинута претензия не позднее чем через 21 сутки после даты, когда Пассажир прибыл в пункт назначения, или даты, когда он должен был прибыть в место назначения.

22.3.4. В случае причинения ущерба багажу Пассажир имеет право подать письменную претензию о возмещении убытков в такие сроки:

- В случае уничтожения, повреждения или недостачи багажа – немедленно после выявления вреда, но не позднее 7 дней от даты получения багажа;
- В случае задержки в перевозке багажа – на протяжении 21 дня от даты, когда багаж был передан в распоряжение Пассажира;
- В случае потери багажа – на протяжении 2-х лет со дня прибытия ВС в пункт назначения, или со дня, когда оно должно было прибыть в пункт назначения, или со дня прекращения перевозки.

22.3.5. Иски об ответственности Авиакомпании, касающиеся ненадлежащей перевозки Пассажира или багажа, должны быть поданы (по выбору истца) в суд по месту регистрации Авиакомпании, или по месту нахождения ее главного офиса или по месту нахождения офиса Перевозчика, через который был заключен договор перевозки, не позднее двух лет от даты прибытия ВС в пункт назначения, или от даты, когда ВС должно было прибыть в пункт назначения, или от даты, когда прекратилась перевозка.

22.3.6. При отсутствии письменной претензии, поданной в сроки, указанные в п. 22.3.2 и 22.3.4, иск к Авиакомпании не может быть подан.

23. Информирование пассажира

23.1. Положения настоящего раздела распространяются на Авиакомпанию и ее Агентов по продаже перевозок на территории Украины.

23.2. Авиакомпания (ее Агент) в офисе по продаже перевозок обязана разместить на видном и доступном для потребителей месте такую информацию:

- Свое полное название, юридический адрес;
- Копии разрешительных документов (лицензии, сертификаты, свидетельства) на выполнение перевозок (продажи перевозок);
- Телефон территориального органа защиты прав потребителей.

23.3. Авиакомпания (ее Агент) во время продажи билетов обязательно должна довести до сведения Пассажира такую информацию:

- Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденные приказом Министерства транспорта Украины от 25.07.03 г. № 568;
- Настоящие Правила на бумажном носителе в виде Памятки для Пассажира Авиакомпании (в случае продажи перевозок on-line через систему Интернет – в электронном виде через сайт, на котором осуществляется бронирование перевозок);
- Стоимость перевозки по соответствующему маршруту – устно в пункте продажи билетов при бронировании (в случае продажи перевозок on-line через систему Интернет – в электронном виде через сайт, на котором осуществляется бронирование перевозок, или указав необходимую информацию в распечатке маршрута);
- Стоимость, условия и ограничения при перевозке по специальному тарифу – устно при бронировании (в случае применения электронного билета – через сайт, на котором осуществляется бронирование);
- Административные формальности при путешествии по соответствующему маршруту – устно при бронировании;
- Предел ответственности Авиакомпании при перевозке Пассажира и багажа – в билете или распечатке маршрута;
- Суммы компенсации за задержку в перевозке – устно в представительстве Авиакомпании (Агента по обслуживанию) в аэропорту в случае задержки в перевозке;
- Запрещенные к перевозке вещи и товары – в билете или распечатке маршрута;
- Перечень и нормы предоставления услуг в бизнес/премиум и экономическом классах обслуживания – по требованию Пассажира.

24. Нормативные документы

Эти Правила разработаны в соответствии с:

- Конституцией Украины;
- Гражданским кодексом Украины;
- Законом Украины «О защите прав потребителей»;
- Законом Украины «Об обращениях граждан»;
- Воздушным кодексом Украины;
- Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 1929 г.);
- Протоколом о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанной в Варшаве 12 октября 1929 года (Гаага, 1955 г.);
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом Министерства транспорта Украины от 25 июля 2003 г. № 568;
- Рекомендациями IATA;
- другими законодательными и нормативно-правовыми актами Украины.

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа пассажиров, выезжающих на постоянное место жительства в Израиль по программе репатриации Еврейского Агентства «Сохнут»

Для пассажиров-репатриантов, выезжающих по линии Еврейского Агентства «Сохнут», устанавливается норма бесплатной перевозки багажа в размере 75 кг на каждого, с учетом ручной клади.

В случае превышения коммерческой загрузки рейса Авиакомпания оставляет за собой право доставки сверхнормативного багажа репатриантов «Сохнут» следующими рейсами Авиакомпаний.

Приложение 2 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа пассажиров на направлении Украина – Израиль

Для всех Пассажиров, за исключением детей до двух лет, для которых оплачивается 10% от стоимости взрослого билета, используются такие нормы бесплатной перевозки багажа на направлении между Украиной и Израилем: для Пассажиров бизнес-класса – 35 кг, для Пассажиров эконом-класса – 25 кг.

Приложение 3 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Нормы перевозки ручной клади на направлении Украина – Израиль согласно договору код-шеринга между авиакомпаниями Эль-Аль и «АЭРОСВИТ»

На период действия договора код-шеринга между авиакомпаниями Эль-Аль и «АЭРОСВИТ» нормы перевозки пассажирами ручной клади на направлении между Украиной и Израилем составляют:

Класс обслуживания	Кол-во мест	Макс. вес каждого места	Дополнительно разрешается	Общий макс. вес	Макс. размеры каждого места
С	1	16 кг	1 портфель или портативный компьютер (Laptop) максимальный вес 4 кг	20 кг	56x45x25 см (макс. 115 см)
Y	1	8 кг	-----	8 кг	56x45x25 см (макс. 115 см)
Участники программы "Меридиан" Gold/Silver или "VIP-Меридиан"	1	8кг	1 портфель или портативный компьютер (Laptop) максимальный вес 4 кг	12 кг	56x45x25 (макс. 115 см)

Приложение 4 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа для эмигрантов и экскурсантов на трансатлантических рейсах

Для перевозки багажа Пассажиров: -на направлении Киев – Торонто (Канада) и Киев – Нью-Йорк (США), оформленных по

тарифам экономичного класса для эмигрантов, разрешается бесплатная перевозка 3 мест (3 PC) зарегистрированного багажа. Размеры каждого места багажа в сумме трех изменений не более 158 см (62 дюймов). Максимальный вес одного места багажа не должен превышать 32 кг (70 фунтов).

Приложение 5 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа на направлении Киев – Сайгон / Ханой – Киев (через Бангкок) в соответствии с договором с Авиакомпанией «Вьетнамские авиалинии»

На период действия договора с Авиакомпанией «Вьетнамские авиалинии» на направлении Киев – Сайгон / Ханой – Киев (через Бангкок) норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров бизнес класса составляет 40 кг (без учета ручной клади), для пассажиров экономичного класса – 30 кг (без учета ручной клади).

Приложение 6 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров экономического класса на собственных рейсах Авиакомпании на направлении Киев – Пекин

Для всех пассажиров экономичного класса на собственных рейсах Авиакомпании по прямым и сквозным тарифам на направлении Киев – Пекин установлена норма бесплатной перевозки багажа – 30 кг.

Приложение 7 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров экономичного класса на собственных рейсах Авиакомпании на направлении Киев – Дели - Киев

На собственных рейсах Авиакомпании по направлению Киев – Дели – Киев для всех пассажиров экономического класса в возрасте до 31 года установлена норма бесплатной перевозки багажа – 30 кг.

Приложение 8 к пункту 15.8

Правил перевозок Пассажиров и багажа

Норма бесплатной перевозки багажа для пассажиров экономичного класса на собственных рейсах Авиакомпании на направлении Киев – Бирмингем - Киев

На собственных рейсах Авиакомпании по направлению Киев – Бирмингем – Киев для всех пассажиров экономического класса в возрасте до 31 года установлена норма бесплатной перевозки багажа – 30 кг.