

**Общие условия перевозки
пассажиров и багажа**

**Общества с ограниченной
ответственностью**

"Авиалинии Визз Эйр Украина"

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
ОПРЕДЕЛЕНИЯ
СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА
РАСПИСАНИЕ ДВИЖЕНИЯ И ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В НЕГО
ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ
ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗКИ
БРОНИРОВАНИЕ
АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ
ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ
ПЕРЕВОЗКА СПЕЦИАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПассажиРОВ
ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ НА ЧАРТЕРНЫХ РЕЙСАХ
РЕГИСТРАЦИЯ
ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ ПассажиРА
БАГАЖ
ВОЗВРАТ СУММ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАКОМПАНИИ И РАЗМЕРЫ КОМПЕНСАЦИИ
ОБРАЩЕНИЯ (ОТЗЫВЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛОБЫ) ПассажиРОВ
ПРЕТЕНЗИИ И ИСКИ
ИНФОРМИРОВАНИЕ ПассажиРА
ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ОБЩИХ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ И
БАГАЖА И ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА УКРАИНЫ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положения этих Общих условий перевозок пассажиров и багажа (в дальнейшем именуются "Правила") отвечают Правилам воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденным приказом Государственной службы Украины по надзору за обеспечением безопасности авиации от 14 марта 2006 года № 187 (в дальнейшем именуются "Правила Госавиаслужбы"). В тех аспектах воздушных перевозок пассажиров и багажа, которые не освещены в этих Правилах, Авиакомпания подчиняется Правилам Госавиаслужбы.

1.2. Целью этих Правил является определение условий перевозки пассажиров и багажа на воздушных судах Авиакомпания "Визз Эйр Украина", на основании которых обеспечивается надлежащий уровень безопасности полетов и качество обслуживания, а также принципы и нормы ответственности субъектов во время воздушных перевозок ПассажиРОВ и багажа.

1.3. Эти Правила распространяются на персонал Авиакомпания "Визз Эйр Украина", Агентов по обслуживанию, Агентов по продаже перевозок и ПассажиРОВ Авиакомпания. Эти Правила применяются к любой перевозке пассажиров и багажа, включая обслуживание, которое имеет отношение к такой перевозке и осуществляется Авиакомпанией "Визз Эйр Украина". Контроль за соблюдением этих Правил возлагается на юридический отдел Авиакомпания "Визз Эйр Украина".

1.4. Эти Правила составлены на украинском языке и переведены на английский язык. В случае возникновения разногласий относительно толкования и применения положений Правил, украинская версия имеет преимущественную силу.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АВИАКОМПАНИЯ

- Общество с ограниченной ответственностью "Авиалинии Визз Эйр Украина".

АГЕНТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

- лицо, уполномоченное Авиакомпанией осуществлять операции по наземному обслуживанию ПассажиРОВ и багажа.

АГЕНТ ПО ПРОДАЖЕ ПЕРЕВОЗОК

- лицо, назначенное Авиакомпанией согласно с агентским договором представлять интересы Авиакомпания при продаже перевозок на рейсы Авиакомпания (в дальнейшем именуется "Агент по продаже").

АКТ О НЕИСПРАВНОСТЯХ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА (PIR)

- документ, оформленный Агентом по обслуживанию в присутствии ПассажиРА до его выхода из режимной зоны аэровокзала непосредственно после выявления вреда, причиненного

багажу (потери, пропажи, повреждения), перевозка которого осуществлена воздушным судном Авиакомпании. Акт подписывается Агентом по обслуживанию и Пассажиром.

БАГАЖ

- предметы, имущество и другая личная собственность Пассажира, которые необходимы для личного пользования, комфорта или для обеспечения удобства в связи с его путешествием. Если другое прямо не определено, то багаж включает зарегистрированный багаж и ручную кладь (незарегистрированный багаж) пассажира.

БАГАЖНАЯ ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ БИРКА

- документ, выданный Авиакомпанией для идентификации зарегистрированного багажа.

БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ

- часть билета, которая удостоверяет факт принятия багажа к перевозке (в том числе квитанция на получение багажа, которая выдана Авиакомпанией вместе с билетом).

БРОНИРОВАНИЕ

- предварительный заказ места на воздушном судне на определенный рейс и дату для перевозки Пассажира и багажа.

ВАРШАВСКАЯ КОНВЕНЦИЯ

- в зависимости от того, какой из документов, приведенных ниже, применяется относительно Договора воздушной перевозки, будет означать:

Конвенцию по унификации некоторых правил, которые регулируют международные воздушные перевозки, подписанную в Варшаве 12.10.29 г. с изменениями, внесенными Гаагским Протоколом, подписанным в Гааге 28.09.55 г.;

Дополнительную конвенцию к Варшавской конвенции по унификации некоторых правил, которые регулируют международные воздушные перевозки, осуществляемые лицами, которые не являются перевозчиками по договору, подписанную в Гвадалахаре 18.09.61 г.

ВЕБ-САЙТ АВИАКОМПАНИИ

- wizzair.com.

ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ

- отказ со стороны Авиакомпании принять на определенный рейс Пассажира.

ДЕПОРТИРОВАННЫЕ ЛИЦА

- лица, которые прибыли в страну законным или незаконным путем и которым через определенное время было дано указание выехать из страны по распоряжению государственных органов, в том числе конвоируемые и неконвоируемые лица.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

- любые службы, инспекции, ведомства, учреждения и их подразделения, которые осуществляют контроль над выполнением Пассажирами таможенных, валютных, пограничных, санитарных, ветеринарных и карантинных правил в Пунктах отправления и назначения в соответствии с условиями Действующего законодательства.

ДНИ

- календарные дни, включая все семь дней недели, праздничные, выходные и нерабочие дни, при условии, что при предоставлении сообщения день отправления сообщения не учитывается и что при определении длительности действия не учитывается день выдачи билета или начала полета.

ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

- договоренность, в соответствии с которой Авиакомпания обязывается перевезти Пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив Пассажиру место на воздушном судне, которое осуществляет рейс, указанный в билете, а Пассажир оплачивает перевозку согласно с установленным тарифом. Договор воздушной перевозки представлен в форме Электронного билета и Багажной идентификационной бирки.

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ

- электронный документ, который включает Распечатку маршрута и электронные купоны, выданные Авиакомпанией (Агентом по продаже). Этот документ подтверждает заключение Договора воздушной перевозки между Пассажиром и Авиакомпанией и содержит информацию об условиях Договора воздушной перевозки Пассажира и его багажа.

ЭЛЕКТРОННЫЙ КУПОН

- часть электронного билета, используемая для перевозки на соответствующем рейсе, или другой документ, который его заменяет и который хранится в базе данных автоматизированной системы бронирования Авиакомпании.

ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ

- багаж Пассажира, который Авиакомпания приняла под свою ответственность. Авиакомпания отвечает за его сохранность и своевременную доставку и выдает багажную квитанцию и идентификационную багажную бирку на каждое место багажа.

ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- законы, постановления и распоряжения, а также другие нормативно-правовые акты любого государства, которые регулируют осуществление воздушных перевозок Пассажирами и багажа с территории, на территорию и через территорию, по которой осуществляется перевозка Пассажирами и багажа.

ЗАИНТЕРЕСОВАННОЕ ЛИЦО

- лицо, которое оплачивает перевозку Пассажира, а также другие лица, уполномоченные в установленном законодательством порядке на представительство Пассажира.

ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

- служба, которая осуществляет обслуживание Пассажирами по телефону. Номер телефона Информационно-справочной службы указан на Веб-сайте Авиакомпании.

НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- документы Пассажира, которые требуются для перевозки, пересечения границ, транзита и/или пребывания в определенной стране, а именно, идентификационный документ с фотокарточкой, выданный страной гражданства (если такая форма документа предусматривается), паспорт, визы, справки о состоянии здоровья и прививках, разрешение на передвижение для несовершеннолетних детей и тому подобное согласно с законодательством и правилами стран, которые принимают участие в перевозке.

ДОСМОТР

- процедура, которая осуществляется соответствующими должностными лицами с целью обеспечения безопасности полетов, предотвращения перевозки взрывчатых веществ и других опасных предметов.

ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ

- время окончания регистрации, после которого Пассажиры, которые не успели зарегистрироваться, не принимаются к перевозке на соответствующий рейс.

ПАССАЖИР

- лицо (за исключением члена экипажа), которое перевозится воздушным судном при согласии Авиакомпании согласно с Договором воздушной перевозки.

СПЕЦИАЛЬНАЯ КАТЕГОРИЯ ПАССАЖИРОВ

- Пассажир с физическими или умственными (психическими) расстройствами или Пассажир, состояние здоровья которого требует индивидуального внимания или помощи, которая обычно не предоставляется другим Пассажирам (при посадке/высадке, на протяжении полета, при аварийной эвакуации, при наземном обслуживании).

ПЕРЕВОЗКА (АВИАПЕРЕВОЗКА)

- транспортировка Пассажирами и Багажа на воздушных судах, которая осуществляется в соответствии с Договором воздушной перевозки, по которому пункт отправления и пункт назначения размещены либо на территории двух разных стран, либо на территории одной страны.

ПОДТВЕРЖДЕННОЕ БРОНИРОВАНИЕ

- бронирование, которое было зарегистрировано в автоматизированной системе бронирования и подтверждено Авиакомпанией после оплаты Пассажиром Полной стоимости авиаперевозки.

ПОЛИТИКА ЗАЩИТЫ ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

- правила, размещенные на Веб-сайте Авиакомпании, которые регулируют обработку личной информации, предоставляемой Пассажирами или другими лицами Авиакомпании.

ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗКИ

- стоимость, которая включает Тариф, Сборы и Платежи за другие услуги и определяется в соответствии с правилами, размещенными на Веб-сайте Авиакомпании.

ПУНКТ (МЕСТО) ОТПРАВЛЕНИЯ

- пункт, отмеченный в электронном билете, с которого начинается перевозка Пассажира.

ПУНКТ (МЕСТО) НАЗНАЧЕНИЯ

- пункт, отмеченный в электронном билете, в котором заканчивается перевозка Пассажира.

РЕГУЛЯРНАЯ ПЕРЕВОЗКА (РЕГУЛЯРНЫЙ РЕЙС)

- рейс, который входит в серию полетов, связанных с перевозками пассажиров, груза и почты, которые доступны для общего платного пользования и выполняются согласно с официально утвержденным расписанием движения между одними и теми же двумя или больше пунктами, независимо от коммерческой загруженности. К регулярным рейсам относятся утвержденные в расписании дополнительные рейсы этой серии, которые выполняются этим же эксплуатантом;

РЕЙС С ИЗБЫТКОМ БРОНИ

- рейс, на который количество Пассажиров, имеющих подтвержденное бронирование и прибывших на регистрацию до окончания конечного времени оформления Пассажиров, превышает количество имеющихся мест.

РАСПЕЧАТКА МАРШРУТА

- документ, который выдается Пассажиру после осуществления им оплаты Полной стоимости авиаперевозки, в котором указано имя Пассажира и информация о рейсе, а именно, Пункт отправления, Пункт назначения и согласованное место остановки (при наличии), время отправления и прибытия. Также в документе содержится ссылка на условия Договора воздушной перевозки и другую важную информацию. Пассажир делает Распечатку маршрута в случае, если бронирование осуществлено через Интернет или ее предоставляет Пассажиру Агент по продаже, который осуществил бронирование для Пассажира. Если Пассажир осуществлял бронирование через Информационно-справочную службу, ему выдается код заказа, а Распечатка маршрута будет передана по факсу, электронной или обычной почтой в соответствии с этими Правилами.

РУЧНАЯ КЛАДЬ

- багаж и другие вещи Пассажира, которые при перевозке находятся в салоне воздушного судна, при согласии Авиакомпании, и находятся под контролем Пассажира.

ТАРИФ

- установленная сумма, которая взимается Авиакомпанией за перевозку одного Пассажира и/или объема багажа на соответствующем маршруте.

ТАРИФНЫЕ НОРМАТИВЫ

- тарифы и правила их применения, определенные Авиакомпанией в автоматизированных системах бронирования.

ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

- обстоятельства непреодолимой силы, особые непредвиденные обстоятельства вне контроля Авиакомпании и Пассажира, последствия которых нельзя было избежать даже в случае, если приложить максимальные усилия, включая, но не ограничиваясь, стихийными бедствиями, политической нестабильностью, неблагоприятными погодными условиями, забастовками, решениями органов контроля за воздушными перевозками, а также непредвиденными вопросами безопасности полетов.

ЧАРТЕРНАЯ ПЕРЕВОЗКА (ЧАРТЕРНЫЙ РЕЙС)

- воздушная перевозка Пассажиров и их багажа, которая полностью или частично выполняется Авиакомпанией согласно с полномочиями, полученными от фрахтовальщика или оператора рейса (Перевозчика по договору).

3. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

3.1. Эти Правила разработаны в соответствии с:

- Воздушным кодексом Украины;
- Конвенцией для унификации некоторых правил, которые регулируют международные воздушные перевозки (Варшава, 1929 г.);
- Протоколом о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил в отношении воздушных международных перевозок, который подписан в Варшаве 12 октября 1929 года (Гаага, 1955 г.);
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденных приказом Государственной службы Украины по надзору за обеспечением безопасности авиации от 14.03.06 г. №187.

3.2. При осуществлении перевозки через территорию других стран, любое из положений этих Правил, которое не отвечает обязательным положениям Действующего законодательства, является недействующим и недействительным. При этом другие положения этих Правил остаются действующими, а вместо недействительных положений применяются соответствующие положения Действующего законодательства.

3.3. При осуществлении чартерной перевозки эти Правила применяются лишь в той мере и с теми изменениями и дополнениями, которые определены в договоре на чартерную перевозку, положениях Раздела 11 этих Правил или билете на чартерный рейс.

3.4. При перевозках из пунктов, которые расположены на территории Европейского Союза, в случае отмены рейса, задержки рейса или отказа пассажиру в перевозке действуют требования Закона Европейского Союза №261/2004. Авиакомпанией могут быть разработаны Дополнительные Правила для рейсов на территории Европейского Союза, которые публикуются на Веб-сайте Авиакомпании.

4. РАСПИСАНИЕ ДВИЖЕНИЯ И ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В НЕГО

4.1. Время отправления (прибытия), которое указано в билете, расписании движения или других опубликованных графиках рейсов Авиакомпании, не гарантируется и не является обязательным условием Договора воздушной перевозки.

4.2. Авиакомпания не несет ответственности за ошибки и упущения в расписаниях движения или других графиках рейсов, опубликованных на других ресурсах, кроме Веб-сайта.

4.3. В случае действия Форс-мажорных обстоятельств Авиакомпания имеет право аннулировать или задержать рейс или аннулировать Подтвержденное бронирование, не уведомляя об этом Пассажира.

4.4. Кроме случаев, указанных в п.4.3 этих Правил, Авиакомпания также имеет право на свое усмотрение изменить время отправления рейса или аннулировать рейс, указанный в Распечатке маршрута, расписании и т.д. в период между датой публикации и датой фактического осуществления рейса.

4.5. В случаях, предусмотренных п. 4.4 этих Правил, Авиакомпания приложит все возможные усилия для преждевременного уведомления Пассажира о таких изменениях или аннулировании. Авиакомпания публикует соответствующее объявление на Веб-сайте и может информировать Пассажира по электронной почте или телефону (по электронному адресу или номеру телефона), которые указаны во время бронирования. Если владельцем электронного адреса или номера телефона, которые предоставлены во время бронирования, является другое лицо (в том числе Заинтересованное лицо), Пассажир несет ответственность за получение от владельца такого электронного адреса или номера телефона информации о любых изменениях, которые касаются бронирования. Если Пассажир не соглашается на новое время отправления рейса или на новый маршрут, Пассажир должен связаться с Информационно-справочной службой Авиакомпании. В случае, если Пассажир не обратился в Информационно-справочную службу, Авиакомпания будет считать, что Пассажир согласился на изменения, и Авиакомпания не будет нести ответственности за любые убытки или потери, связанные с такими изменениями.

Авиакомпания будет прилагать все усилия и трижды предпримет попытку связаться с Пассажиром по телефону. В случае невозможности общения с Пассажиром после осуществления трех попыток Авиакомпания отправляет Пассажиру электронное сообщение с просьбой обратиться в Информационно-справочную службу. В случае, если Пассажир не обратился к Информационно-справочную службу, Авиакомпания будет считать, что Пассажир согласился на изменение времени отправления рейса/аннулирование рейса, и единственная компенсация, на которую Пассажир имеет право, указана в пункте 4.6 этих Правил (кроме случаев, предусмотренных в п.3.4 этих Правил).

4.6. Если другое не предусмотрено Действующим законодательством, в случае, если Авиакомпания изменяет время отправления рейса либо аннулирует рейс, либо не выполнит его в разумный срок, и на этот рейс у Пассажира имеется действующий билет/ Подтвержденное бронирование, Авиакомпания, на усмотрение Пассажира:

(а) доставит Пассажира в Пункт назначения другим рейсом Авиакомпании между теми же Пунктами отправления и назначения (или другим маршрутом при согласии Пассажира), в зависимости от наличия мест; или

(б) доставит Пассажира в Пункт назначения наземным транспортом между теми же Пунктами отправления и назначения (или к ближайшему аэропорту, откуда возможно осуществить другой рейс Авиакомпании); или

(с) возместит Пассажиру (на протяжении 15 дней) Полную стоимость авиаперевозки, которая не была осуществлена, наличными, электронным банковским переводом, платежным поручением, банковским чеком или, при условии согласия Пассажира, дорожными ваучерами,

и/или другими услугами, по цене приобретенного билета, за неосуществленную(ые) часть(и) авиаперевозки.

4.7. Если Пассажир соглашается на альтернативный вариант перевозки, Пассажир не имеет права на другое возмещение и Авиакомпания не несет какой-либо ответственности перед Пассажиром.

Авиакомпания не осуществляет рейсы с пересадками. Авиакомпания не несет ответственности за опоздание Пассажира или задержку Багажа Пассажира на другие рейсы.

5. ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

5.1. Содержание Договора и порядок его заключения

5.1.1. Договор воздушной перевозки включает:

(а) условия, которые указаны в Распечатке маршрута или сообщены Пассажиру в устной форме при бронировании через Информационно-справочную службу или Агента по продаже;

(б) эти Правила;

(с) Политику защиты личной информации;

(д) Действующее законодательство.

5.1.2. Договор воздушной перевозки заключается после оплаты Полной стоимости авиаперевозки путем предоставления Пассажиру Распечатки маршрута.

5.2. Распечатка маршрута

5.2.1. Распечатка маршрута (а при перевозке Багажа - Багажная идентификационная бирка) удостоверяет заключение Договора воздушной перевозки между Авиакомпанией и Пассажиром. Любой другой документ при этом не выдается.

5.2.2. Авиакомпания осуществляет перевозку только того(тех) Пассажира(-ов), который(-ые) указан(-ы) в Распечатке маршрута. При отсутствии Распечатки маршрута у Пассажира на момент регистрации, Пассажир должен предоставить работнику Авиакомпания, который осуществляет регистрацию, код бронирования и предъявить Необходимые документы в порядке, предусмотренном Разделом 12 этих Правил.

5.2.3. Пассажир имеет право обратиться в Информационно-справочную службу с просьбой повторно отправить Распечатку маршрута или код бронирования. Авиакомпания имеет право взыскать дополнительную плату за такую услугу.

6. ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗКИ

6.1. Составляющие Полной стоимости авиаперевозки

6.1.1. Кроме случаев, когда Авиакомпанией предусмотрено иное, Полная стоимость авиаперевозки включает Тариф, Сборы и Платежи за другие услуги. Информация о составляющих Полной стоимости авиаперевозки и размере включенных в нее сумм предоставляется Пассажиру во время бронирования через Веб-сайт, Информационно-справочной службой или Агентом по продаже, в зависимости от выбранного способа бронирования.

6.2. Тариф

6.2.1. Тариф включает в себя стоимость перевозки с Пункта отправления до Пункта назначения. Авиакомпания оставляет за собой право изменять Тарифы в любое время и на свое усмотрение.

6.2.2. Тариф не включает стоимость услуг наземной транспортировки из города до терминала аэропорта или между терминалами аэропорта (если их несколько), Платежи за другие услуги, а также комиссионные платежи систем обслуживания платежных карточек, банков и Агентов по продаже.

6.2.3. Тариф рассчитывается на основании Тарифных нормативов, действующих на дату бронирования, которые опубликованы на Веб-сайте. Пассажир также может получить информацию о действующих Тарифных нормативах в Информационно-справочной службе и/или у Агента по продаже. Изменения Тарифных нормативов между датой бронирования (предоставление Распечатки маршрута) и датой начала перелета (кроме случаев, определенных в пунктах 6.3.2 и 7.4 этих Правил) на Тариф не влияют.

6.2.4. В целом, чем раньше Пассажир осуществляет бронирование, тем ниже является Тариф. В случае внедрения Авиакомпанией акционных цен в период с даты осуществления Пассажиром бронирования до даты перевозки, Пассажир не имеет права на возмещение разницы между Полной стоимостью авиаперевозки, оплаченной Пассажиром при бронировании, и акционной Полной стоимостью авиаперевозки.

6.3. Сборы

6.3.1. Сборы включают все налоги, сборы и платежи, установленные Государственными органами, другими органами или операторами аэропорта или Авиакомпанией, а также минимальные суммы обязательных платежей за услуги, необходимые для осуществления бронирования и перевозки, которые действуют на момент бронирования. Эти расходы, как правило, указываются в Распечатке маршрута Пассажира отдельными позициями. Пассажир также может получить информацию о Сборах при осуществлении бронирования через Веб-сайт, Информационно-справочную службу или Агента по продаже.

6.3.2. Авиакомпания оставляет за собой право, а Пассажир соглашается, что Авиакомпания может требовать уплаты Пассажиром новых и/или увеличенных сумм Сборов, связанных с бронированием или перевозкой, которые установлены государством, другими органами власти или операторами аэропорта в период с момента предоставления Пассажиру Распечатки маршрута до момента перевозки, в зависимости от конкретных обстоятельств. В случае неуплаты Пассажиром этих сумм Авиакомпания оставляет за собой право отказать в перевозке Пассажирам, которые имеют Подтверждение бронирования без возмещения.

6.4. Плата за другие услуги

6.4.1. Плата за другие услуги взимается Авиакомпанией за дополнительные услуги, связанные с перевозкой Пассажира. Такие услуги включают, но не ограничиваются: первоочередной посадкой, предоставлением места с дополнительным пространством для ног, и тому подобное.

6.4.2. Исчерпывающий перечень услуг, которые предлагаются, и их стоимость можно получить на Веб-сайте, через Информационно-справочную службу или у Агента по продаже.

6.5. Оплата Полной стоимости авиаперевозки

6.5.1. Общие условия

6.5.1.1. Полная стоимость авиаперевозки определяется и оплачивается в валюте Пункта отправления, если Авиакомпанией не будет указана другая валюта на момент или к моменту осуществления платежа (например, в связи с невозможностью осуществления конвертации местной валюты). Если оплата осуществляется на территории Украины, валютой оплаты является гривна. Счет выставляется в той валюте, в которой осуществляется оплата.

6.5.1.2. Оплата Полной стоимости авиаперевозки осуществляется через Веб-сайт или Информационно-справочную службу или Агента по продаже способом, предусмотренным в п. 6.5.2 этих Правил.

6.5.1.3. В некоторых исключительных случаях от Пассажира будет требоваться уплата Сборов отдельно, поскольку некоторые аэропорты требуют уплаты сборов непосредственно в аэропорту. Информация о таких случаях будет предоставлена Пассажиру во время бронирования.

6.5.1.4. Если в результате ошибочного начисления Сборов или Платежей за другие услуги, их сумма является меньше необходимой, Пассажир или Заинтересованное лицо должен оплатить соответствующую разницу стоимости таких Сборов или Платежей за другие услуги. Если Пассажир не оплатит такую разницу по требованию Авиакомпания (Агента по продаже), Авиакомпания имеет право аннулировать Подтвержденное бронирование Пассажира и/или отказать в перевозке.

6.5.1.5. Авиакомпания не несет ответственности, если Пассажир заплатил сумму, которая превышает Полную стоимость авиаперевозки. В таком случае, Пассажир может использовать эту сумму на оплату других рейсов или других услуг Авиакомпания.

6.5.1.6. Пассажир несет ответственность за оплату Полной стоимости авиаперевозки даже в случае, если она была оплачена Заинтересованным лицом. Карточка, которая использовалась для уплаты, и/или детальная информация о бронировании могут считаться Авиакомпанией, исключительно на ее усмотрение, информацией, относительно которой существует высокий уровень риска мошенничества. В таком случае Авиакомпания имеет право обратиться к Пассажиру или Заинтересованному лицу с просьбой подтвердить бронирование и платежные реквизиты по предоставленным при бронировании телефонам. В случае невозможности связаться с Пассажиром (Заинтересованным лицом) по этим номерам или если Пассажир (Заинтересованное лицо) не подтверждает платежных реквизитов или информации о бронировании, Авиакомпания оставляет за собой право аннулировать бронирование и вернуть Полную стоимость авиаперевозки.

6.5.1.7. По требованию Пассажира, Авиакомпания предоставляет счета и другие бухгалтерские документы, которые подтверждают оплату Полной стоимости авиаперевозки. Такие счета и другие бухгалтерские документы выдаются исключительно на имя и адрес,

указанные при бронировании. В случае потери счетов и других бухгалтерские документов по причинам, которые не зависят от Авиакомпании, Пассажир может получить копию счета и других бухгалтерских документов, при этом Авиакомпания оставляет за собой право взимать с Пассажира плату за предоставление дополнительной копии.

6.5.2. Способы оплаты

6.5.2.1. При осуществлении бронирования через Веб-сайт Пассажир или Заинтересованное лицо оплачивает Полную стоимость авиаперевозки с помощью карточки, которая принята для осуществления платежей через сеть Интернет или путем денежного перевода в соответствии с п. 6.5.2.3. этих Правил. Информацию об оплате за обработку платежей при бронировании можно найти на Веб-сайте и в Информационно-справочной службе.

6.5.2.2. При осуществлении бронирования через Информационно-справочную службу Пассажир обязан предоставить реквизиты банковской карточки работнику Информационно-справочной службы, который организует осуществление оплаты, или самостоятельно осуществить оплату путем денежного перевода в соответствии с п.6.5.2.3 этих Правил. Информацию об оплате за обработку платежей при бронировании можно найти на Веб-сайте и в Информационно-справочной службе.

6.5.2.3. В некоторых странах принимается оплата в форме денежного перевода. Оплата в форме денежного перевода разрешена только в стране, которая является Пунктом отправления. Детальная информация относительно денежных переводов размещена на Веб-сайте или может быть предоставлена Информационно-справочной службой.

6.5.2.4. При осуществлении бронирования через Агента по продаже, Пассажир оплачивает Полную стоимость авиаперевозки наличными в соответствии со счетом, предоставленным Агентом по продаже. Пассажир также обязан оплатить комиссионное вознаграждение Агента. Агент по продаже отвечает за перечисление Полной стоимости Авиаперевозки на счета Авиакомпании и несет ответственность перед Пассажиром за неперечисление Полной стоимости авиаперевозки на счета Авиакомпании.

7. БРОНИРОВАНИЕ

7.1. Общие положения

7.1.1. Пассажир может осуществить бронирование через Веб-сайт, Информационно-справочную службу Авиакомпании или Агента по продаже.

7.1.2. При бронировании Авиакомпания не предоставляет Пассажиру определенное место на борту воздушного судна. Пассажир соглашается на любое место, которое будет предоставлено ему на борту воздушного судна. При этом Пассажир за дополнительную плату может приобрести право первоочередной посадки и место с дополнительным пространством для ног (см. пункт 6.4 этих Правил).

7.1.3. Пассажир должен предоставить Авиакомпании правильную и достоверную информацию в соответствии с п. 7.2 этих Правил. Пассажир несет ответственность за правильность предоставленной информации, а также за обеспечение точности предоставленного адреса электронной почты и обязан осуществлять ее регулярную проверку. Пассажир несет ответственность за правильность предоставленных телефонных номеров и кодов страны и города (даже если бронирование для Пассажира осуществляло Заинтересованное лицо) и возможность общения с Пассажиром по вопросам бронирования в любое время хотя бы по одному из предоставленных телефонных номеров.

7.1.4. В случае предположения о наличии ошибки, Пассажир имеет право обратиться в Информационно-справочную службу с просьбой внести соответствующие изменения в бронирование. Авиакомпания имеет право взимать дополнительную плату за такую услугу.

7.1.4.1. Подтверждение бронирования осуществляется только после оплаты Пассажиром Полной стоимости авиаперевозки, которая указана во время бронирования.

7.2. Сведения о Пассажире

7.2.1. Пассажир должен предоставить Авиакомпании следующую информацию и сведения:

- фамилию, имя, отчество Пассажира;
- сведения о Необходимых документах, в частности, паспорт, виза, медицинская справка, документы на перевозку детей и другое;
- адрес постоянного и/или временного проживания;
- номер контактного телефона, в том числе мобильной связи;
- адрес электронной почты;

- любые другие данные, которые могут требоваться Авиакомпанией в соответствии с Действующим законодательством.

7.2.2. В рамках, предусмотренных Действующим законодательством, Пассажир уполномочивает Авиакомпанию сохранять сведения, которые были предоставлены Авиакомпанию (Агенту по продаже) с целью осуществления бронирования, перевозки, предоставления дополнительных услуг, работы системы розыска багажа, а также обеспечения требований относительно въезда в Пункт (страну) назначения.

7.2.3. Авиакомпания имеет право передавать сведения о Пассажирах с вышеупомянутой целью своим служащим, Агентам по обслуживанию, Агентам по продаже, другим перевозчикам, провайдерам дополнительных услуг или Государственным органам (по их запросу), страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

7.2.4. Пассажир может ознакомиться с Политикой защиты личной информации на Веб-сайте Авиакомпания или обратиться в Информационно-справочную службу.

7.3. Особые требования к бронированию

7.3.1. Пассажир, который имеет проблемы со здоровьем, ограниченную возможность передвижения либо другие особые потребности, или Заинтересованное лицо, которое действует в интересах такого Пассажира, может осуществлять бронирование на рейсы Авиакомпания исключительно через Информационно-справочную службу. При этом Пассажир или Заинтересованное лицо обязан известить Информационно-справочную службу о таких проблемах или потребностях.

7.3.2. Поскольку Авиакомпания не имеет возможности проверять состояние здоровья Пассажира, Пассажир самостоятельно несет ответственность за получение медицинской консультации относительно возможности осуществления авиаперелета. Авиакомпания не несет ответственности за телесные повреждения, ухудшение состояния здоровья или смерть Пассажира во время авиаперевозки, которые произошли в результате вышеупомянутого состояния здоровья.

7.3.3. Авиакомпания оставляет за собой право требовать от Пассажира заполненного медицинского заключения о состоянии здоровья и пригодности к авиаперелету, которое подтверждает разрешение врача на авиаперевозку в любом из случаев, указанных в пункте 7.3.1. В случае необходимости Авиакомпания может требовать, чтобы Пассажиру было предоставлено соответствующее медицинское сопровождение.

7.3.4. При невыполнении Пассажиром требований, указанных в пунктах 7.3.1. и 7.3.2 этих Правил, Авиакомпания может отказать Пассажиру в перевозке без возмещения.

7.3.5. В случае невозможности обеспечения Авиакомпанией на борту воздушного судна условий, определенных в медицинском заключении Пассажира, Авиакомпания может отказать в перевозке и вернуть Пассажиру Полную стоимость перевозки.

7.3.6. Если Пассажир желает перевозить особый Багаж или предметы, которые требуют специальных условий транспортировки, Пассажир или Заинтересованное лицо должны проинформировать об этом Информационно-справочную службу в соответствии с п. 14.4. этих Правил.

7.4. Изменение Подтвержденного бронирования

7.4.1. Авиакомпания может изменить Подтверждение бронирования в порядке, предусмотренном Разделом 4 этих Правил. Пассажир может изменить Подтверждение бронирования только в следующих случаях:

7.4.2. Если Пассажир желает изменить время вылета или маршрут, указанный в Распечатке маршрута, Пассажир может внести изменения через Веб-сайт или Информационно-справочную службу не менее чем за 3 (три) часа до установленного расписанием времени отправления.

7.4.3. Пассажир обязан оплатить стоимость такого изменения и разницу между начальным и новым Тарифом (в том числе любые новые Сборы или Платежи за другие услуги). Если новая Полная стоимость авиаперевозки меньше начальной, Пассажир не имеет права на возмещение.

7.4.4. Если Пассажир желает изменить имя Пассажира, Пассажир должен известить об этом Информационно-справочную службу не менее чем за 3 (три) часа до установленного расписанием времени отправления. Пассажир обязан оплатить стоимость такого изменения. Изменение имен разрешается только в случае внесения такого изменения на всех секторах перевозки, указанных в Распечатке маршрута.

7.4.5. Стоимость изменения Подтвержденного бронирования можно узнать на Веб-сайте или через Информационно-справочную службу.

7.4.6. Пассажир не может аннулировать Подтвержденное бронирование и получить право на возмещение, кроме как:

7.4.6.1. В случае смерти прямого родственника (матери, отца, сестры, брата, бабушки/дедушки, ребенка, внука/внучки, жены, мужчины, партнера по гражданскому браку) на протяжении одного месяца до установленного расписанием времени отправления, указанного в Распечатке маршрута, по заявлению Пассажира, которое подано на протяжении месяца после смерти вышеупомянутого лица. Авиакомпания возвращает Полную стоимость авиаперевозки за неиспользованный сектор перевозки Пассажиру при условии предоставления копии свидетельства о смерти на протяжении 7 (семи) дней после представления вышеупомянутого заявления.

8. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

8.1. Административные обязанности Пассажира

8.1.1. Пассажир несет ответственность за получение всех Необходимых документов, в том числе виз, разрешений и тому подобное, а также за соблюдение условий Действующего законодательства относительно выезда, въезда и транзита в странах отправления, прибытия и транзита. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром, если Пассажир не получит такие документы либо визы, либо не выполнит требования Действующего законодательства, а также за убытки или расходы Пассажира, понесенные в связи с этим.

8.1.2. По требованию Авиакомпании Пассажир должен предъявить ее уполномоченным лицам, представителям соответствующих Государственных органов все документы на выезд, въезд, транзит, относительно состояния здоровья и другие документы, которые требуются Действующим законодательством. Авиакомпания имеет право сделать и оставить у себя копии таких документов или любым другим образом сохранить сведения о Пассажире, которые содержатся в соответствующих документах.

8.1.3. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке Пассажиру, который не имеет Необходимых документов, не выполнил условия Действующего законодательства или документы которого не оформлены должным образом. В таком случае Авиакомпания не возмещает Пассажиру стоимость авиаперевозки, а также убытки или расходы Пассажира, понесенные в связи с таким отказом.

8.2. Отказ во въезде в страну

8.2.1. Авиакомпания не несет ответственности за отказ Государственных органов Пассажиру во въезде в страну. В таком случае Авиакомпания не возмещает Пассажиру стоимость авиаперевозки, а также убытки или расходы Пассажира, понесенные в связи с таким отказом.

8.2.2. В случае отказа во въезде в страну Пассажир должен по требованию Авиакомпании или Государственных органов вернуться в Пункт отправления или другое согласованное место, а также оплатить стоимость перевозки в обратном направлении.

8.2.3. Если Авиакомпания вынуждена оплатить либо депонировать какую-либо сумму или обеспечить финансовую гарантию в связи с несоблюдением Пассажиром требований Действующего законодательства или с отсутствием необходимых документов, или с предъявлением поддельных документов или документов, которые содержат недостоверную информацию, Пассажир должен, по требованию Авиакомпании, возместить ей оплаченную или депонируемую сумму и другие расходы, понесенные в связи с этим.

8.3. Таможенный досмотр и проверка на авиационную безопасность

8.3.1. Пассажир обязан пройти таможенный досмотр и проверку на авиационную безопасность, в том числе предоставить весь свой Багаж для такого досмотра. Авиакомпания имеет право требовать от Пассажиров пройти личный досмотр, который осуществляется службами Авиакомпании, аэропорта и другими компетентными государственными органами, и предоставить багаж для досмотра, осуществить рентгеновское или другое сканирование Пассажира или его багажа, а также имеет право осмотреть или организовать досмотр багажа в отсутствие Пассажира.

8.3.2. При отказе Пассажира от таможенного досмотра и проверки на авиационную безопасность Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в перевозке без возмещения. Пассажир должен возместить расходы, понесенные Авиакомпанией в связи с отказом Пассажира пройти указанную проверку.

8.3.3. Предметы, изъятые при досмотре на авиационную безопасность, перевозка которых в качестве Ручной клади запрещена, но разрешена перевозка в Зарегистрированном багаже, перевозятся тем самым рейсом, которым летит Пассажир в соответствии с Разделом 14 этих Правил.

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

9. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

9.1. Общие положения

9.1.1. Авиакомпания самостоятельно определяет нормы и объемы услуг, которые предоставляются Пассажирам. Авиакомпания может в любое время и на свое усмотрение изменить такие нормы и объем услуг.

9.1.2. В случае отказа Пассажира от обслуживания полностью или частично на борту воздушного судна и/или в аэропорту, стоимость предоставления этих услуг ему не выплачивается и расходы, понесенные в результате такого отказа, не возмещаются.

9.1.3. В случае наличия у Авиакомпании договоренностей с третьими лицами относительно предоставления Пассажиру других услуг, отличных от авиаперевозки, или в случае выдачи Авиакомпанией билета или ваучера на транспортировку или услуги третьей стороны, за исключением услуг по авиаперевозке, а именно, бронирование гостиницы или аренда автомобиля, Авиакомпания выступает только в роли агента. При этом применяются условия, установленные третьим лицом-провайдером услуг. Авиакомпания снимает с себя ответственность за такие услуги. В случае осуществления перевозки несколькими перевозчиками, Авиакомпания отвечает только за тот сегмент, на котором Авиакомпания осуществляет перевозку в рамках этих Правил.

9.1.4. В случае предоставления Авиакомпанией Пассажиру также услуг по наземной транспортировке, к этим услугам могут применяться другие условия, информацию о которых можно получить на Веб-сайте Авиакомпании или в Информационно-справочной службе.

9.1.5. Обслуживание Пассажиров в аэропорту выполняется Агентами по обслуживанию.

9.1.6. Авиакомпания не несет ответственности за вред 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.

9.1.7. На рейсах Авиакомпании питание не входит в стоимость перевозки. Во время перелета Авиакомпания предлагает на продажу напитки и легкие закуски.

9.2. Поведение в полете

9.2.1. Поведение Пассажира на борту воздушного судна не должно представлять опасности или угрожать другим Пассажирам, вещам, воздушному судну или его экипажу, а также вызывать недовольство других Пассажиров.

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

9.2.2. С целью обеспечения безопасности полета Авиакомпания имеет право запретить или ограничить использование на борту воздушного судна электронной техники, мобильных телефонов, портативных компьютеров, портативных магнитофонов, портативных радиоприемников, CD-плееров, передаточных устройств, в том числе игрушек с радиоуправлением, портативных раций и тому подобное (за исключением приборов искусственного слуха и электрокардиостимуляторов).

9.2.3. На борту воздушного судна Пассажир не имеет права находиться в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического или под воздействием какого-либо другого вещества), которое может привести к возникновению опасности или представляет опасность для других Пассажиров, вещей, воздушного судна или его экипажа. Авиакомпания разрешает употреблять только те алкогольные напитки, которые приобретены на борту самолета.

9.2.4. Курение на всех рейсах Авиакомпании запрещается.

9.2.5. Если Пассажир:

(а) по обоснованному заключению Экипажа своим поведением создает угрозу для жизни лиц, которые находятся на борту самолета, или их имуществу;

(б) оскорбляет членов Экипажа в устной форме или физически или мешает им выполнять свои обязанности;

(в) не выполняет распоряжения Экипажа (в том числе предупреждения относительно употребления алкоголя, наркотиков, курения или использования электроприборов);

(d) нарушает комфорт или вызывает отвращение, наносит ущерб или травмы лицам, которые находятся на борту самолета;

Авиакомпания имеет право применить санкции (включая применение силы), которые Авиакомпания считает необходимыми для предотвращения или прекращения такого поведения (в соответствии с Действующим законодательством), а Пассажир будет обязан возместить Авиакомпанию все убытки и расходы, понесенные Авиакомпанией в связи с таким поведением. Авиакомпания оставляет за собой право на удовлетворение своих претензий в судебном порядке.

9.2.6. В случаях, предусмотренных п. 9.2.5 этих Правил, применяются положения Токийской конвенции о правонарушении и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна, подписанной 14 сентября 1963 года, и другого Действующего законодательства.

9.2.7. Если в результате ненадлежащего поведения Пассажира Авиакомпания была вынуждена совершить определенные действия, которые повлекли за собой дополнительные расходы, Пассажир обязан возместить Авиакомпанию такие расходы.

10. ПЕРЕВОЗКА СПЕЦИАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Для специальных категорий Пассажиров и их багажа эти Правила применяются в полном объеме с учетом следующих особенностей, связанных с предоставлением таким Пассажирам особых удобств, а также для обеспечения безопасности перевозок и выполнения требований Государственных органов при перевозке Специальных категорий Пассажиров.

В случае наличия у Пассажира потребности в специальном обслуживании, Пассажир должен известить Авиакомпанию об этом предварительно во время бронирования (см. пункт 7.3 этих Правил).

10.1. Перевозка Пассажиров с ограниченными физическими возможностями

10.1.1. Количество Пассажиров с ограниченными физическими возможностями на рейсах Авиакомпания не должно превышать 10 (десять) человек, в том числе не более 5 (пяти) Пассажиров, которые нуждаются в перевозке на специализированном кресле-каталке или спуске и подъеме к трапу и спуске и подъеме в кабине самолета. Ответственность за своевременное прохождение регистрации несут Пассажиры.

10.1.2. Пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которые по медицинским показаниям требуют дополнительного кислорода на протяжении всей перевозки, принимаются к перевозке только при условии получения ими медицинского заключения, которое подтверждает их пригодность к авиаперевозке, наличия у них собственных приборов, которые обеспечивают снабжение кислородом, и сопровождения.

10.1.3. Слепой или глухой Пассажир может без дополнительной платы перевезти собаку-поводыря в пассажирском салоне воздушного судна при условии наличия документа, который подтверждает специальную подготовку такой собаки и при условии, что во время полета такая собака будет находиться возле его ног в наморднике и на поводке. При перевозке Пассажира с собакой-поводырем Авиакомпания имеет право требовать представления документа, который подтверждает необходимость сопровождения Пассажира такой собакой.

10.11.4. Не принимаются к перевозке Пассажиры, которые нуждаются в транспортировке на носилках

10.2. Перевозка беременных женщин

10.2.1 Женщинам со сроком беременности свыше 34 недель настоятельно рекомендуется не путешествовать самолетами Авиакомпания. Авиакомпания не несет ответственности за проблемы со здоровьем, которые могут возникнуть у беременных женщин со сроком беременности свыше 34 недель и/или их нерожденных детей во время или в результате авиаперевозки.

10.2.2. Авиакомпания настоятельно рекомендует женщинам со сроком беременности свыше 28 недель проконсультироваться с врачом относительно возможности осуществления перелета. Авиакомпания может требовать предоставления ими медицинского заключения в порядке, предусмотренном в п. 7.3.3 этих Правил.

10.3. Перевозка детей

10.3.1. Дети в возрасте до 2 лет могут путешествовать на коленях у родителей. В целях безопасности одному взрослому разрешается перевозить только одного ребенка в возрасте до двух лет. В то же время на борту самолета может находиться не более 18 (восемнадцати) детей в возрасте до двух лет. Информацию о размерах платы за перевозку детей в возрасте до двух лет можно получить на Веб-сайте Авиакомпания, Информационно-справочной службе или у Агента по продаже.

10.3.2. Дети до 14 лет без сопровождения взрослых Пассажиров на рейсах Авиакомпании не перевозятся. Сопроводить ребенка в возрасте до 14 лет может пассажир в возрасте не младше 16 лет.

10.3.3. Одному лицу в возрасте от 16 лет разрешается сопровождать максимум 10 (десять) лиц в возрасте до 14 лет. Положения законодательства некоторых стран о путешествии несовершеннолетних могут отличаться от вышеупомянутого, в таком случае будут применяться правила, установленные законодательством этих стран. Если Пассажир не придерживается соответствующих правил, Авиакомпания не несет ответственности за убытки, понесенные в связи с несоблюдением таких требований Действующего законодательства.

11. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ НА ЧАРТЕРНЫХ РЕЙСАХ

11.1.1. Перевозки Пассажиров на Чартерных рейсах регулируются договором о чартерной перевозке. Ответственность за предоставление информации Пассажирам относительно дополнительных условий перевозки несет заказчик Чартерного рейса.

11.1.2. Электронные билеты на Чартерные рейсы недействительны до момента оплаты заказчиком чартерного рейса стоимости Чартерного рейса или до тех пор, пока не будет заключено соответствующее кредитное соглашение между Авиакомпанией и заказчиком Чартерного рейса. Возврат сумм и подтверждение бронирования по таким Электронным билетам осуществляются согласно с условиями соответствующего договора о чартерной перевозке.

11.1.3. Электронные билеты на Чартерные рейсы действуют только на перевозку на дату и на рейсы, которые отмечены в Электронных билетах. В зависимости от наличия свободных мест возможны изменения в датах вылета и возвращения при условии, что такие изменения согласованы между Пассажиром и заказчиком чартерного рейса.

11.1.4. Электронные билеты на Чартерные рейсы предусматривают ограничение (или исключают) права пассажира изменить или аннулировать бронирование. Электронные билеты на Чартерные рейсы, согласно с которыми оплачено туристическое путешествие с оплатой всех услуг (перелет в обоих направлениях, трансфер, проживание в гостинице, питание), могут предусматривать дополнительные условия и ограничения, установленные заказчиком чартерного рейса.

11.1.5. При бронировании Пассажир или Заинтересованное лицо должны проинформировать заказчика Чартерного рейса об ограниченных физических возможностях или любом другом состоянии, которое требует особого внимания. Заказчик Чартерного рейса несет ответственность за выполнение Пассажирами пп. 7.3.1, 7.3.3, 7.3.6, 10.2.2 этих Правил и предоставление Авиакомпанией соответствующей информации. Если заказчик Чартерного рейса не выполнил вышеупомянутых требований, Авиакомпания может отказать в перевозке Пассажиру в соответствии с этими Правилами, при этом ответственность за такой отказ, а также убытки и расходы Пассажира в результате отказа несет заказчик Чартерной перевозки.

11.1.6. Положения Разделов 6, 7, 13 и 15 этих Правил не распространяются на Чартерные рейсы.

11.1.7. Претензии и жалобы (включая претензии относительно Багажа и претензии, которые возникают в связи с изменениями в расписании, задержкой, отменой или отклонением) должны подаваться заказчику Чартерного рейса в письменном виде. При этом применяется исковая давность в соответствии с Разделом 18 этих Правил.

11.1.8. Все расходы, связанные с бронированием большого количества билетов, которое превышает количество мест на воздушном судне, возмещаются заказчиком Чартерной перевозки.

11.1.9. Если Пассажир имеет право на возврат стоимости авиаперевозки или возмещение убытков, Авиакомпания перечисляет такие суммы заказчику Чартерного рейса, а Пассажир получает такие возмещения от заказчика Чартерной перевозки.

12. РЕГИСТРАЦИЯ

12.1. Регистрация начинается, как правило, за 2 часа и заканчивается за 40 минут до отправления по расписанию в аэропорту Пункта отправления.

12.2. Если Пассажир:

(а) не прошел регистрацию до окончания регистрации пассажиров или

(б) не имеет Необходимых документов или

(в) по каким-либо причинам своевременно не прошел регистрацию или не вышел на посадку,

то Авиакомпания имеет право аннулировать Подтвержденное бронирование Пассажира и не обязана задерживать рейс.

Авиакомпания рекомендует Пассажиру приобрести страхование для покрытия расходов, которые Пассажир может нести в связи с невозможностью по каким-либо причинам своевременно прибыть на регистрацию или осуществить перелет.

12.3. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром за расходы и убытки, связанные с невыполнением Пассажиром требований пункта 12.2.

12.4. Во время регистрации Пассажир должен предоставить Необходимые документы и предъявить Распечатку маршрута или код бронирования. В случае невозможности их представления Пассажиром, Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в осуществлении перевозки без возмещения.

12.5. Если Пассажир имеет два и более последовательных Электронных билета на разные рейсы Авиакомпании, после завершения каждого рейса Пассажир должен пройти процедуру въезда в страну (пройти таможенный контроль, пограничный контроль и проверку на безопасность), получить свой Зарегистрированный багаж и зарегистрироваться на следующий рейс в порядке, определенном в этих Правилах.

12.6. Ответственность Авиакомпании перед Пассажиром за выполнение принятых обязательств согласно с Договором воздушной перевозки, а также страховая ответственность Авиакомпании перед Пассажиром наступает после регистрации Пассажира и его Багажа.

13. ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРА

13.1. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке Пассажира / багажа либо снять его с борта воздушного судна с целью обеспечения безопасности полета и выполнения требований Действующего законодательства, либо, исходя из собственных обоснованных решений, если определит, что такое действие необходимо:

1) для соблюдения Действующего законодательства страны отправления, прибытия или транзита;

2) по причине поведения, возраста, психического или физического состояния Пассажира, если есть основания считать, что Пассажир:

- нуждается в специальной помощи Авиакомпании, которую Авиакомпания не может ему оказать;

- повлечет дискомфорт другим Пассажирам;

- приведет к появлению любого риска для себя, других Пассажиров или собственности Пассажиров или Авиакомпании;

3) если Пассажир не выполнил этих Правил или 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, которые находятся на борту воздушного судна;

4) если Пассажир ведет себя или демонстрирует свое поведение таким образом, что это вызывает сомнения относительно безопасности полета при перевозке такого лица. К такому поведению относится агрессивное поведение пассажира с использованием угроз относительно других Пассажиров, работников Авиакомпании и экипажа воздушного судна;

5) если Пассажир отказался пройти проверку на авиационную безопасность или иммиграционный/таможенный контроль;

6) если Пассажир может представлять или уже представляет опасность для других Пассажиров, багажа или воздушного судна;

7) если Пассажир не оплатил Полную стоимость авиаперевозки или стоимость перевозки предельных норм веса Багажа;

8) если Пассажир не предъявил для проверки Необходимые документы;

9) если Пассажир пытается въехать в страну транзита, но не имеет действующего документа на въезд;

10) если Пассажир во время рейса испортил идентификационные документы;

11) если Электронный билет (или код Подтвержденного бронирования), предъявленный Пассажиром:

- не действует для перевозки;

- приобретен у другого лица, а не у Авиакомпании или ее Агента по продаже;

- был объявлен утерянным, украденным, недействительным, подделан или иным образом вызывает подозрение;

- имеет электронный купон, который исправлен кем-либо, кроме Авиакомпании (ее Агента по продаже или Агента по обслуживанию) или был испорчен;

12) если лицо, которое предъявило Электронный билет (или код Подтвержденного бронирования), не может идентифицировать себя как лицо, указанное в Электронном билете (в автоматизированной системе бронирования Авиакомпании);

13) если Пассажир ранее уже осуществлял одно из приведенных выше действий или нарушений и существуют признаки того, что такое поведение может повториться;

14) если Авиакомпания сообщила Пассажиру в письменном виде о том, что не может в любое время после указанной даты перевезти этого пассажира на своих рейсах;

15) если Пассажиру было отказано в осуществлении бронирования;

16) если Пассажир задолжал Авиакомпании средства за предыдущий перелет;

17) если Пассажир не известил Авиакомпанию о своих специальных потребностях или о намерении провозить особый Багаж или предметы багажа, относительно перевозки которых применяются особые условия;

18) в других случаях, предусмотренных этими Правилами или Действующим законодательством.

13.2. Если поведение Пассажира является административным правонарушением либо может обоснованно вызвать подозрение как преступное, либо если Пассажир курит на борту самолета, Авиакомпания имеет право возбудить дело в соответствующих органах.

13.3. Если Авиакомпания, по собственному обоснованному заключению, отказывает Пассажиру в осуществлении перевозки или снимает с полета по маршруту на основании подпунктов 4, 11 и 12 пункта 13.1 этих Правил, Пассажир не имеет права на возмещение Полной стоимости авиаперевозки. В других случаях, Пассажир имеет право на возврат Полной стоимости авиаперевозки в законном порядке, но не имеет права на какую-либо другую компенсацию.

14. БАГАЖ

14.1. Типы багажа, бесплатный багаж

14.1.1. Багаж Пассажира состоит из Ручной клади (незарегистрированного багажа) и Зарегистрированного багажа. Пассажир имеет право на бесплатную перевозку единицы Ручной клади. Сведения о предельном весе и размере Ручной клади можно получить на Веб-сайте Авиакомпании, в Информационно-справочной службе или у Агента по продаже. Если вес или размер Ручной клади превышает предельные нормы, данный Багаж будет перевозиться в багажном отделении как Зарегистрированный багаж. Некоторые аэропорты имеют дополнительные ограничения относительно Ручной клади. В таких случаях преимущество будут иметь правила аэропортов.

14.1.2. Помимо Ручной клади Пассажир имеет право взять с собой на борт воздушного судна:

(a) маленькую ручную сумку;

(b) одеяло или плед;

(c) небольших размеров фотоаппарат или видеокамеру или бинокль;

(d) мобильный телефон;

(e) материалы для чтения во время полета;

(f) для детей в возрасте до двух лет: еду, детскую коляску, маленькую детскую кровать;

(g) для лица с ограниченными физическими возможностями пару костылей.

14.1.3. Пассажир должен хранить свою Ручную кладь и другие предметы, которые Пассажир берет на борт воздушного судна таким образом, чтобы они не загромождали проходы и аварийные выходы в соответствии с распоряжениями экипажа воздушного судна.

14.1.4. Детские коляски и сложные коляски проходят досмотр с Багажом и провозятся бесплатно.

14.1.5. За каждую единицу Зарегистрированного багажа Авиакомпания взимает плату. Информацию о размере платы и предельном весе единицы Зарегистрированного багажа можно получить на Веб-сайте Авиакомпании, Информационно-справочной службе или у Агента по продаже. Если общий вес всего Зарегистрированного багажа превышает указанные предельные нормы, Пассажир должен осуществить дополнительную оплату за превышение разрешенного веса. Информацию о размере платы за такую услугу можно получить на Веб-сайте Авиакомпании,

в Информационно-справочной службе или у Агента по продаже. Пассажир может осуществить оплату за превышение разрешенного веса во время бронирования. В случае, если Пассажир не оплатил превышения разрешенного веса, такая плата взимается в аэропорту во время регистрации по повышенным ставкам.

14.1.6. В целях безопасности здоровья и безопасности в целом масса одного места Зарегистрированного багажа не может превышать 32 килограммов (70 фунтов). Места багажа сверх этого веса к перевозке не принимаются.

14.2. Принятие Багажа

14.2.1. Принимая Багаж Пассажира для перевозки как Зарегистрированный багаж, Авиакомпания выдает Багажную идентификационную бирку на каждую единицу Зарегистрированного багажа.

14.2.2. Перевозка Зарегистрированного багажа осуществляется тем же самолетом, которым путешествует Пассажир.

14.3. Вещи, которые не принимаются к перевозке

14.3.1. Запрещается перевозить такие предметы (они не должны входить в состав Зарегистрированного багажа или Ручной клади):

(а) предметы, запрещенные для перевозки Действующим законодательством стран отправления или назначения;

(б) огнестрельное оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества, в том числе охотничье или спортивное оружие в соответствии с Действующим законодательством любой страны отправления или назначения;

(с) предмет или вещество, которое выглядят как огнестрельное оружие, боеприпасы или взрывчатые вещества;

(d) легковоспламеняющиеся материалы (за исключением алкогольных напитков, лаков для волос, парфюмерии, одеколона);

(е) радиоактивные материалы;

(f) сжатый газ (за исключением углекислого газа, используемого для работы искусственных протезов, контейнеров с газом, используемых для накачки спасательных жилетов; баллонов с кислородом и воздухом в количестве, определенном Международной Ассоциацией Воздушного Транспорта ИАТА);

(g) ядовитые и инфекционные вещества;

(h) вещества, которые вызывают коррозию (за исключением ртути в термометрах, барометрах, батареях для кресла-каталки);

(и) портфели и атташе-кейсы со встроенными сигнализационными устройствами, литиевые батареи или пиротехнические материалы;

(j) предметы и материалы, которые представляют угрозу безопасности, имуществу, жизни, здоровью или физической неприкосновенности лиц, которые находятся на борту воздушного судна;

(к) предметы, непригодные для перевозки, учитывая их вес, размер или другие характеристики;

(l) человеческие останки;

(m) любые предметы, указанные в Технических распоряжениях относительно безопасной авиатранспортировки опасных предметов, изданных Международной организацией гражданской авиации (ИКАО), и Правилах перевозки опасных предметов, изданных Международной Ассоциацией Воздушного Транспорта (ИАТА).

В случае осуществления Пассажиром попытки взять какой-либо из этих предметов с собой, Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в перевозке таких предметов.

14.3.2. Ручная кладь не должна содержать античное оружие, мечи, ножи, ножницы, лезвия, режущие инструменты, дротики, тыкающие и другие острые предметы, а также любые предметы, которые могут быть использованы как оружие.

14.3.3. Ручная кладь может содержать только предметы, включенные в перечень разрешенных для перевозки и только в таком количестве и упаковке, как определено действующим на данный момент законодательством и правилами безопасности. За соответствующей информацией просьба обращаться к Новым правилам ЕС относительно безопасности ручной клади для всех пассажиров, которые вылетают из аэропортов.

14.3.4. Зарегистрированный багаж не должен содержать:

(а) наличных средств, ценных бумаг;

- (b) драгоценностей, ценных металлов, ценного и полудрагоценного камней;
- (c) компьютеров, фотоаппаратов, видеокамер, мобильных телефонов и других электротехнических приборов и аксессуаров к ним;
- (d) официальных, деловых или личных документов;
- (e) проездных или других идентификационных документов;
- (f) ключей;
- (g) жидкости;
- (h) медицинских препаратов;
- (и) скоропортящихся продуктов;
- (j) произведений искусства и живописи.

14.3.5. Если Зарегистрированный багаж содержит любой из предметов, отмеченных в вышеуказанных пунктах 14.3.1. и 14.3.4., Авиакомпания не отвечает за их потерю, уничтожение, задержку или повреждение.

Некоторые аэропорты могут устанавливать дополнительные ограничения на провоз предметов. В таких случаях преимущество имеют правила, установленные в этих аэропортах.

14.4. Специальный Багаж

14.4.1. Если Пассажир желает перевозить любой из нижеуказанных предметов:

- (a) хрупкие предметы (в том числе стеклянные предметы);
- (b) материалы неприятного характера;
- (c) кресла-каталки, которые работают на герметических аккумуляторных батареях;
- (d) лыжи, сноуборды, оборудование для тенниса, дайвинга или серфинга, рыбацкое оборудование и/или одежда, рога оленя, трофеи, велосипеды, шесты, музыкальные инструменты;
- (e) другие специфические предметы,

он должен проинформировать Авиакомпанию о своем намерении предварительно.

14.4.2. Пассажир должен известить Авиакомпанию о намерении провезти вышеупомянутые предметы через Информационно-справочную службу даже в случае, если бронирование осуществляется через Веб-сайт или Агента по продаже. Пассажир имеет право провозить такой багаж только с разрешения Авиакомпания.

14.4.3. За перевозку специального Багажа Пассажир обязан внести специальную плату за его упаковку. Детальную информацию о размере платы за такую услугу можно получить на Веб-сайте Авиакомпания, Информационно-справочной службе или у Агента по продаже.

14.4.4. Если Пассажир не известил Авиакомпанию о перевозке специального Багажа в порядке, предусмотренном этим разделом, Авиакомпания может отказать Пассажиру в перевозке такого Багажа и/или не будет нести ответственность за его потерю, повреждение, задержку и тому подобное.

14.5. Перевозка живых животных

14.5.1. Авиакомпания не осуществляет перевозку живых животных, кроме собак-поводырей при условии регистрации собак-поводырей в порядке, определенном этими Правилами.

14.6. Отказ в перевозке Багажа

14.6.1. Авиакомпания отказывает в перевозке Багажа, запрещенного к перевозке в соответствии с Действующим законодательством и этими Правилами, и специального Багажа, перевозка которого не была согласована с Авиакомпанией в порядке, определенном в пункте 14.4 этих Правил.

14.6.2. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке любого предмета, который Авиакомпания обоснованно считает непригодным для перевозки, учитывая его размер, форму, вес, содержание, характер, упаковку или по соображениям безопасности и для обеспечения комфорта других Пассажиров.

14.6.3. Авиакомпания не несет ответственности за предметы, которые не были приняты к перевозке как багаж.

14.7. Обработка, доставка и получение багажа

14.7.1. За получение своего Багажа в Пункте назначения ответственность несет Пассажир.

14.7.2. Багаж, не полученный Пассажиром, передается на хранение в соответствующие службы аэропорта. Срок хранения такого багажа составляет 60 дней, при этом Авиакомпания имеет право взимать с Пассажира плату за хранение багажа. По окончании этого срока багаж реализуется в установленном порядке или уничтожается.

14.7.3. На получение багажа имеет право владелец багажной квитанции (багажной бирки). Авиакомпания не обязана устанавливать и проверять право владельца багажной квитанции и

багажной идентификационной бирки на получение багажа. Авиакомпания не несет ответственности за убыток, который вызван или связан с отказом от такой проверки.

14.7.4. В случаях отсутствия, утраты, 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 (Агентом по обслуживанию) и Пассажиром.

15. ВОЗВРАТ СУММ

15.1. Тарифы, Сборы и Платежи за другие услуги (оплаченные Авиакомпанией) не подлежат возмещению, кроме случаев, указанных в этих Правилах (пп. 4.6.(с), 6.5.1.6, 7.3.5, 7.4.6).

15.2. При наличии у Пассажира права на возмещение в соответствии с этими Правилами, Пассажир должен предоставить Авиакомпанией письменное заявление на возмещение. Возмещение будет осуществляться в соответствии с этими Правилами. Информацию о реквизитах, которые следует использовать при обращении в Авиакомпанию, можно найти на Веб-сайте и/или получить в Информационно-справочной службе.

15.3. Возмещение будет осуществляться исключительно Пассажиру или Заинтересованному лицу. В случае смерти Пассажира или Заинтересованного лица, Авиакомпания осуществляет возмещение ближайшим родственникам и прямым членам семьи в порядке, предусмотренном Действующим законодательством.

15.4. Возврат средств осуществляется в той валюте, в которой была произведена оплата. В случае невозможности осуществить оплату в такой валюте, возмещение будет осуществлено в гривне.

16. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАКОМПАНИИ И РАЗМЕРЫ КОМПЕНСАЦИИ

16.1. Общие положения

16.1.1. Ответственность Авиакомпании при перевозке Пассажиров и багажа определяется:

- Варшавской конвенцией;
- Гаагским протоколом;
- Международными договорами, регулирующими воздушные перевозки;
- соглашениями между Авиакомпанией и другими Перевозчиками;
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом

Государственной службы Украины по надзору за обеспечением безопасности авиации от 14.03.06 г. №187;

- этими Правилами;

- другими законодательными и нормативными актами Украины.

16.1.2. Пассажир имеет право отклонить предложенную Авиакомпанией выплату частичного возврата стоимости перевозки или компенсацию за вред, причиненный при перевозке, и требовать удовлетворения своих требований в судебном порядке в соответствии с Действующим законодательством.

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

16.2.1. Авиакомпания несет ответственность за вред, который был причинен в связи со смертью или телесным повреждением Пассажира только при условии, что событие, которое стало причиной смерти или травмирования произошло на борту воздушного судна или во время каких-либо операций по посадке или высадке Пассажиров по вине (небрежности) Авиакомпании.

Авиакомпания не несет ответственности, если смерть или травмирование Пассажира произошли вследствие ухудшения состояния здоровья Пассажира, а также в случаях, предусмотренных в пп. 7.3.2, 10.2.2 этих Правил.

16.2.2. Ответственность Авиакомпании за причинение вреда состоянию здоровья или смерть Пассажира при воздушных перевозках на территории Украины ограничивается:

- суммой, эквивалентной 20 000 \$ США в национальной валюте Украины по курсу Национального банка Украины на день выполнения перевозки;

- суммой, эквивалентной 75 000 \$ США (включительно с судебными расходами) или суммой, эквивалентной 58 000 \$ США (исключая судебные расходы) при перевозках, когда пункты отправления, назначение либо согласованной остановки, либо хотя бы один из них размещен на территории Соединенных Штатов Америки.

16.2..3. При выполнении международных полетов ответственность Авиакомпании за причинение вреда состоянию здоровья или смерть Пассажира устанавливается в размере и на условиях, предусмотренных международными договорами или законодательством страны, на территории которой осуществляется воздушная перевозка.

16.2.4. Авиакомпания оставляет за собой право на защиту в случае любого иска согласно с нормами Варшавской конвенции. Авиакомпания оставляет также за собой право на регресс против любого третьего лица, включая право на возмещение нанесенных ей убытков.

16.2.5. При перевозке Пассажира, возраст, психическое или физическое состояние которого представляет опасность или риск для этого лица, Авиакомпания не отвечает за личный вред, такой как заболевание, травмирование, инвалидность или смерть при условии, что такой вред возник в связи с соответствующим состоянием здоровья или поведением Пассажира.

16.2.6. По претензиям, стоимость которых превышает вышеупомянутый лимит и которые связаны со смертью или травмированием Пассажиров, Авиакомпания может быть освобождена от ответственности, если сможет доказать, что:

(i) убыток не был вызван небрежным выполнением Авиакомпанией своих обязанностей либо другими неправомерными действиями или бездейтельностью со стороны Авиакомпании или со стороны обслуживающего персонала или агентов, либо, что

(ii) убыток вызван исключительно по причине небрежного выполнения обязанностей или других неправомерных действий или бездейтельности со стороны третьей стороны.

16.3. Ответственность за багаж

16.3.1. Авиакомпания несет ответственность за багаж с момента его принятия для перевозки и до выдачи Пассажиру.

16.3.2. Авиакомпания несет ответственность за потерю, отсутствие или повреждение Зарегистрированного багажа при перевозке, если не докажет, что приняла все необходимые меры для предотвращения нанесения вреда багажу или что применение таких мероприятий было невозможным.

16.3.3. Авиакомпания несет ответственность за потерю или отсутствие Багажа, принятого к перевозке в размере его действительной ценности, но не более 20 долларов США за 1 кг массы потерянного, отсутствующего или поврежденного багажа. Если вес Багажа не записан в Багажной квитанции, то считается, что общий вес Зарегистрированного багажа не превышает соответствующего веса Багажа, определенного в порядке п. 14.1.5 этих Правил, и сумма компенсации рассчитывается с учетом этого. Если при регистрации Багажа декларируется большая ценность Багажа, то ответственность Авиакомпании определяется, исходя из такой задекларированной ценности.

16.3.4. При определении суммы ответственности Авиакомпании вес, который учитывается, ограничивается весом соответствующего потерянного места или части содержания багажа, потери или повреждения упаковки или упаковок. Несмотря на вышеупомянутое, если потеря, повреждение или задержка всего либо части Зарегистрированного багажа или предмета, который содержится в багаже, влияет на стоимость других упаковок (предметов), вписанных в одну и ту же багажную квитанцию, то при определении размера ответственности учитывается общий вес такой упаковки или упаковок из общей части Зарегистрированного багажа.

16.3.5. За потерю, отсутствие или повреждение незарегистрированного багажа и другого имущества, которое находится под надзором Пассажира, Авиакомпания несет ответственность только в случае, если доказано, что этот убыток понесен по вине Авиакомпании.

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

Эти границы ответственности не применяются, если доказано, что вред нанесен в результате преднамеренных действий или бездейтельности Авиакомпании, ее работников, ее агентов, которые осуществляли свою деятельность с намерением причинить такой вред, или по неосторожности и с пониманием того, что это не может нанести вред при условии, что в случае таких действий или бездейтельности работника или агента будет доказано, что он действовал в рамках своих служебных полномочий.

16.3.6. Для граждан Украины сумма выплаты компенсации за багаж перечисляется в национальной валюте по курсу Национального банка Украины на день выплаты.

16.4. Ограничение ответственности за багаж

16.4.1. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение хрупких и непрочных вещей, деньги, ювелирные изделия, изделия из драгоценных металлов, ценные и деловые бумаги,

медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и предметы, которые не принимаются как зарегистрированный багаж в соответствии с п. 14.3.4, независимо от того, знает Авиакомпания о наличии таких предметов в багаже или нет.

16.4.2. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение какого-либо багажа, при регистрации которого была оформлена бирка ограниченной ответственности.

16.4.3. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение Зарегистрированного багажа, которое не влияет на его функциональность, и за повреждения, которые возникли в результате эксплуатации зарегистрированного багажа, включая минимальные порезы, царапины, потертость, вмятины, проколы, следы, пятна.

16.5. Условия, которые исключают ответственность Авиакомпании

16.5.1. Ответственность Авиакомпании не может превышать сумму фактически нанесенного убытка.

16.5.2. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает Пассажиру убыток, который причинен прямо или косвенно в результате выполнения или соблюдения Авиакомпанией положений Действующего законодательства, предписаний государственных органов или этих Правил или в связи с их несоблюдением Пассажиrom.

16.5.3. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает Пассажиру убыток, причиненный не по вине Авиакомпании или в результате Форс-мажорных обстоятельств.

16.6. Компенсация за задержку пассажира

16.6.1. В случае задержки в перевозке Пассажир имеет право отказаться от перевозки и требовать полного возврата сумм, оплаченных за неиспользованную перевозку, и компенсацию за задержку, если такая задержка превысила допустимые сроки. Информацию о допустимых сроках задержки можно получить на Веб-сайте Авиакомпании или в Информационно-справочной службе.

16.6.2. В случае задержки сверх допустимых сроков и согласия Пассажира продолжить перевозку Авиакомпания возмещает Пассажиру по установленным Авиакомпанией нормам стоимость: безалкогольных напитков, питания, проживания в гостинице, наземного трансфера (аэропорт - город - аэропорт), и тому подобное. Любые другие расходы Пассажира или расходы сверх установленных Авиакомпанией норм не возмещаются. Информацию о нормах возмещения можно получить на Веб-сайте Авиакомпании или в Информационно-справочной службе.

16.6.3. Компенсация за задержку сверх допустимых сроков рассчитывается, исходя из стоимости перевозки, которой пассажир не смог воспользоваться. В начисленные суммы компенсации могут включаться документально подтвержденные расходы пассажира, связанные с задержкой в перевозке, если пассажир по уважительным причинам не смог продолжить перевозку. Компенсация за задержку в любом случае не будет превышать стоимости билета на рейс между Пунктами отправления и назначения.

16.6.4. Авиакомпания освобождается от ответственности за задержку Пассажира, если задержка в перевозке Пассажира не превысила допустимые сроки или была вызвана Форс-мажорными обстоятельствами.

16.7. Компенсация за задержку багажа

16.7.1. Компенсация за задержку в перевозке багажа (если багаж прибыл в пункт назначения не тем рейсом, которым прибыл Пассажир), устанавливается, исходя из необходимости обеспечить Пассажира предметами первой необходимости. В любом случае такая компенсация ограничивается суммой 50 дол. США (или эквивалентом в другой валюте).

16.7.2. Такая компенсация будет предлагаться Пассажиру в случае неприбытия багажа в Пункт назначения вместе с Пассажиrom, если Пункт назначения не является местом постоянного проживания Пассажира.

16.8. Компенсация за отказ в перевозке пассажира

16.8.1. Положения пункта 16.8 этих Правил применяются к Пассажирам, которым было отказано в перевозке регулярным рейсом Авиакомпании несмотря на то, что они имели Подтвержденное бронирование, действующие билеты на этот рейс, прибыли на регистрацию до завершения времени регистрации, в случае, если отказ в перевозке не был обусловлен Форс-мажорными обстоятельствами (в том числе неблагоприятными метеорологическими условиями, чрезвычайными ситуациями в воздушном пространстве, забастовками, бунтами, гражданскими беспорядками, эмбарго, войнами, враждебными действиями, нарушениями покоя, неурегулированными международными отношениями, техническими проблемами или другими сложностями, которые фактически угрожают или делают невозможным безопасное выполнение полета), которые фактически повлекли задержку в перевозке Пассажира.

16.8.2. Правила посадки на борт воздушного судна в случае чрезмерного количества забронированных мест на рейс. Авиакомпания сначала обязана принять разумные меры, чтобы найти добровольцев, готовых отказаться от своего Подтвержденного бронирования в обмен на согласованную компенсацию со стороны Авиакомпании, которая не может быть ниже компенсации, предусмотренной пунктом 16.8.3 этих Правил. Авиакомпания должна также учесть интересы Пассажиров, которым должен предоставляться приоритет в посадке на борт на законных основаниях, например, специальные категории пассажиров и несовершеннолетние без сопровождения.

16.8.3. Компенсация в случае недобровольного отказа Пассажира от перевозки. Авиакомпания должна предложить Пассажиру, которому отказано в перевозке вне его желания, такую компенсацию (по выбору Пассажира) как: (i) получить возмещение в размере Полной стоимости авиаперевозки за несостоявшийся полет, либо (ii) направиться к месту назначения другим маршрутом Авиакомпании при первой возможности, (iii) либо осуществить перевозку в другой удобный для Пассажира день.

16.8.4. Несмотря на положения пункта 16.8.3 этих Правил, ответственность Авиакомпании за убытки, связанные с непредоставлением услуг по перевозке, которые являются ответственностью Авиакомпании, ограничивается возмещением документально подтвержденных расходов Пассажира на проживание в гостинице, питание, связь и наземный трансфер (аэропорт - город - аэропорт), а также компенсацией любых других прямых убытков, указанных Пассажиром, в сумме, которая не превышает 100 дол. США за каждые сутки (или эквивалент в другой валюте). Любая последующая и/или другая ответственность Авиакомпании в таких случаях исключается, за исключением случаев небрежности со стороны Авиакомпании.

16.8.5. Освобождение Авиакомпании от обязательств согласно с п. 16.8 этих Правил.

16.8.5.1. Компенсация за отказ Пассажиру в перевозке не предлагается Авиакомпанией в таких случаях:

1) в перевозке отказано в связи с тем, что правительство реквизировало всю или часть емкости воздушного судна, которое задействовано в соответствующей перевозке;

2) Пассажир отказался пройти проверку службой безопасности или не выполнил инструкции, предоставленные Авиакомпанией (ее Агентом);

3) Пассажир путешествует с бесплатным билетом или по специальному тарифу, который недоступен для широкого круга потребителей;

4) Пассажир путешествует 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 заказчика чартерного рейса).

16.8.5.2. Принятие Пассажиром компенсации в порядке, предусмотренном п.16.8 этих Правил, освобождает Авиакомпанию от какой-либо последующей ответственности, связанной с отказом в перевозке.

17. ОБРАЩЕНИЯ (ОТЗЫВЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛОБЫ) ПАССАЖИРОВ

17.1. Общие положения

17.1.1. Пассажир имеет право выразить о своем недовольстве предоставленным обслуживанием в устной или в письменной форме.

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

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

17.2. Порядок рассмотрения жалоб Пассажиров

17.2.1. Письменная жалоба Пассажира должна рассматриваться в кратчайшие сроки, но не позже 30 дней с момента ее получения.

17.2.2. В случае невозможности дать исчерпывающий ответ Пассажир извещается о причине задержки ответа и сроках его получения.

17.2.3. Общий срок рассмотрения письменной жалобы не должен превышать 45 дней.

18. ПРЕТЕНЗИИ И ИСКИ

18.1. Порядок представления претензий и исков

18.1.1. Авиакомпания, ее Представители или Агент по обслуживанию при нарушении условий Договора воздушной перевозки обязаны объяснить Пассажиру порядок его действий и способствовать в оформлении Пассажиром необходимых документов в связи с этим.

18.1.2. Претензия может быть предъявлена непосредственно Авиакомпанию или ее Агенту по обслуживанию в пункте отправления, назначения, трансфера, транзита, остановки в дороге по усмотрению заявителя претензии.

18.1.3. Каждая претензия к Авиакомпанию должна содержать описание причин ее предъявления и нанесенного вреда, перечень затерянного или поврежденного багажа, характер и размеры причиненного убытка. Сумма убытка должна быть доказана заявителем.

18.1.4. Заявитель должен приложить к претензии все необходимые документы, которые доказывают право требовать возмещения ущерба: билет, квитанцию об оплате сверхнормативного багажа (или их копии), отрывной талон багажной бирки, чеки, квитанции о понесенных расходах, Акте о неисправностях при перевозке багажа, расчет суммы убытка и другие, документы, которые относятся к делу.

18.1.5. Подавать иск на Авиакомпанию относительно возмещения убытков в случае телесного повреждения Пассажира имеет право сам пострадавший, а в случае его гибели - лицо, которое имеет право на возмещение убытков в соответствии с общими нормами гражданского законодательства.

18.1.6. Если Акт о неисправностях при перевозке багажа не был составлен и Багаж был принят Пассажиром без возражений в момент его получения или доставки, то это является подтверждением того, что Багаж был доставлен Авиакомпанией в надлежащем состоянии согласно с условиями Договора воздушной перевозки.

18.2. Рассмотрение претензий

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

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

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

18.3. Иски и сроки давности

18.3.1. До предъявления Авиакомпанию иска вследствие невыполнения условий договора воздушной перевозки Пассажира и/или багажа, предъявление письменной претензии Пассажира или лица, которое действует по его поручению, является обязательным. Исключение составляют случаи смерти или нанесения существенного вреда здоровью Пассажира, когда такую письменную претензию должны предъявлять лица, которые имеют право на возмещение убытков в соответствии с нормами гражданского законодательства.

18.3.2. Иск, связанный с гибелью или телесным повреждением Пассажира, может быть предъявлен на протяжении 2 лет.

18.3.3. В случае задержки в перевозке Пассажира или по каким-либо другим причинам, Пассажиром или уполномоченным им лицом может быть выдвинута претензия не позднее 21 дня с момента, когда Пассажир прибыл в пункт назначения, или с момента, когда он должен был прибыть в место назначения.

18.3.4. В случае нанесения вреда багажу Пассажир имеет право подать письменную претензию о возмещении убытков в такие сроки:

В случае уничтожения, повреждения или нехватки багажа - сразу после выявления вреда, но не позднее 7 дней с момента получения багажа;

В случае задержки в перевозке багажа - на протяжении 21 дня с момента, когда багаж был передан в распоряжение Пассажира;

В случае потери багажа - на протяжении 2-х лет с момента прибытия воздушного судна в пункт назначения или с момента, когда он должен был прибыть в пункт назначения, или с момента прекращения перевозки.

Багаж считается потерянным, если он не найден в процесс розыскных мероприятий на протяжении 21 дня с момента, когда багаж должен был прибыть в место назначения.

18.3.5. Иски об ответственности Авиакомпанию, связанные с ненадлежащей перевозкой Пассажира или багажа, должны подаваться (по выбору истца) в суд по месту регистрации

Авиакомпания или по месту нахождения ее главного офиса, или по месту нахождения офиса Перевозчика, через который был заключен договор перевозки, не позднее двух лет с момента прибытия воздушного судна в пункт назначения или с момента, когда воздушное судно должно прибыть в пункт назначения, или с момента прекращения перевозки.

18.3.6. При отсутствии письменной претензии, поданной в сроки, указанные в п.19.3.2. и 19.3.4., иск к Авиакомпанию не может быть подан.

19. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАССАЖИРА

19.1. Положения этого раздела распространяются на Авиакомпанию и Агентов по продаже перевозок на территории Украины.

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

- свое полное название, юридический адрес;
- копии разрешительных документов (лицензии, сертификаты, свидетельства) на осуществление перевозок (продажи перевозок);
- телефон территориального органа защиты прав потребителей.

19.3. Авиакомпания (Агент по продаже) во время продажи билетов обязательно должна предоставить Пассажиру такую информацию:

- Правила Госавиаслужбы;
- эти Правила на бумажном носителе (в случае продажи перевозок через сеть Интернет - в электронном виде через Веб-сайт);
- стоимость перевозки по соответствующему маршруту - устно в пункте продажи билетов при бронировании (в случае продажи перевозок через сеть Интернет - в электронном виде через Веб-сайт или с указанием необходимой информации в Распечатке маршрута);
- стоимость, условия и ограничения при перевозке по специальному тарифу - устно при бронировании или через Веб-сайт;
- административные формальности при путешествии за соответствующим маршрутом - устно при бронировании или через Веб-сайт;
- размер 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 – по требованию Пассажира.

20. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ОБЩИХ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА И ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА УКРАИНЫ

20.1. Контроль за соблюдением Авиакомпанией этих Общих условий перевозки пассажиров и багажа и действующего законодательства Украины осуществляется в частности Государственной службой Украины по надзору за обеспечением безопасности авиации;

20.1.2. Контроль должен обеспечивать возможность Авиакомпании, ее Агентам по продаже и Агентам по обслуживанию доказать, что они и их действия отвечают установленным требованиям. Авиакомпания, а также ее агенты готовы предоставить возможность соответствующему государственному органу проводить проверку во время осуществления операций по перевозке и обслуживанию пассажиров и багажа с целью показать, что такие операции соответствуют установленным требованиям.